

**IMPLEMENTASI PROGRAM KOMPETISI
INOVASI PELAYANAN PUBLIK (KOVABLIK)
DALAM MENINGKATKAN INOVASI
PELAYANAN PUBLIK DI JAWA TIMUR**

(Studi pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Skripsi
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

DEVIRA TIAFANI ABADI

NIM. 145030100111044



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2018

MOTTO

“Bersikaplah kukuh seperti batu karang yang tidak putus-putusnya dipukul oleh ombak. Ia tidak hanya berdiri kukuh, bahkan ia menenteramkan amarah ombak dan gelombang itu”

(*Marcus Aurelius*)

“Bekerjalah bagaikan tak butuh uang. Mencintailah bagaikan tak pernah disakiti.
Menarilah bagaikan tak seorangpun menonton”

(*Mark Twain*)

“Berlari dan Berusahalah sekuat mungkin, sampai Allah memanggil karena waktumu telah berakhir”

(*Devira Tiafani*)

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Implementasi Program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KOVABLIK) dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur (Studi pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur)

Disusun oleh : Devira Tiafani Abadi

NIM : 145030100111044

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Prodi : Ilmu Administrasi Publik

Malang, November 2018

Komisi Pembimbing,

Ketua Komisi Pembimbing



Drs. Heru Ribawanto, MS
NIP. 19520911 197903 1 002

Anggota Komisi Pembimbing



Akhmad Amirudin, S.AP, M.AP, M.Pol.S.c
NIP. 201405 870426 1 1 001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji Skripsi Fakultas Ilmu
Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 06 Desember 2018

Jam : 09.00 – 10.00 WIB

Skripsi atas nama : Devira Tiafani Abadi

Judul : Implementasi Program Kompetisi Inovasi Pelayanan
Publik (KOVABLIK) dalam Meningkatkan Inovasi
Pelayanan Publik di Jawa Timur (Studi Pada Biro
Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur)

Dan dinyatakan LULUS

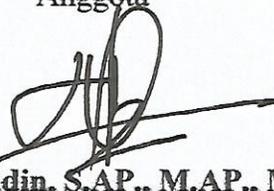
MAJELIS PENGUJI

Ketua



Drs. Heru Ribawanto, MS
NIP. 19520911 197903 1 002

Anggota



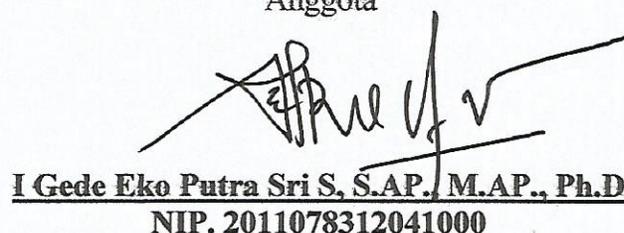
Akhmad Amirudin, S.A.P., M.AP., M.Pol.Sc
NIP. 201405 870426 11 001

Anggota



Muhammad Rosyihan Hendrawan
NIP. 201405 871204 1001

Anggota



I Gede Eko Putra Sri S, S.A.P., M.AP., Ph.D
NIP. 2011078312041000

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 23 Januari 2018

Mahasiswa



Nama : Devira Tiafani Abadi

NIM : 145030100111044

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, atas kehendak dan pertolongan Allah SWT yang selalu memberikan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya kepada penulis dalam setiap langkah pengerjaan skripsi ini. Saya mempersembahkan skripsi ini kepada Sang Inspirator dan penyemangat dalam hidup saya, Bapak Ir Saeful Abadi. Kepada beliau yang selalu bekerja keras dalam menghidupi pendidikan anak-anaknya dan tidak pernah sekalipun mendengar keluh kesahnya. Serta kepada sosok perempuan yang saya kagumi, Ibu Dra. Ec. Sri Rahayu. Seorang Ibu yang selalu mendoakan anak-anaknya demi kesuksesan di dunia dan di akhirat. Terimakasih teruntuk saudara-saudara dan teman-teman saya yang selalu menghibur saya ketika saya mengalami keputusasaan dalam proses penelitian ini. Dan untuk Komisi Dosen Pembimbing dan Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan saya banyak ilmu pengetahuan selama perkuliahan berlangsung.

Malang, November 2018

Penulis

RINGKASAN

Devira Tiafani Abadi, 2018, **“Implementasi Program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KOVABLIK) dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur (Studi pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur)**. Komisi Pembimbing: (1) Drs. Heru Ribawanto, MS (2) Akhmad Amirudin, S.AP, M.AP, M.Pol.Sc

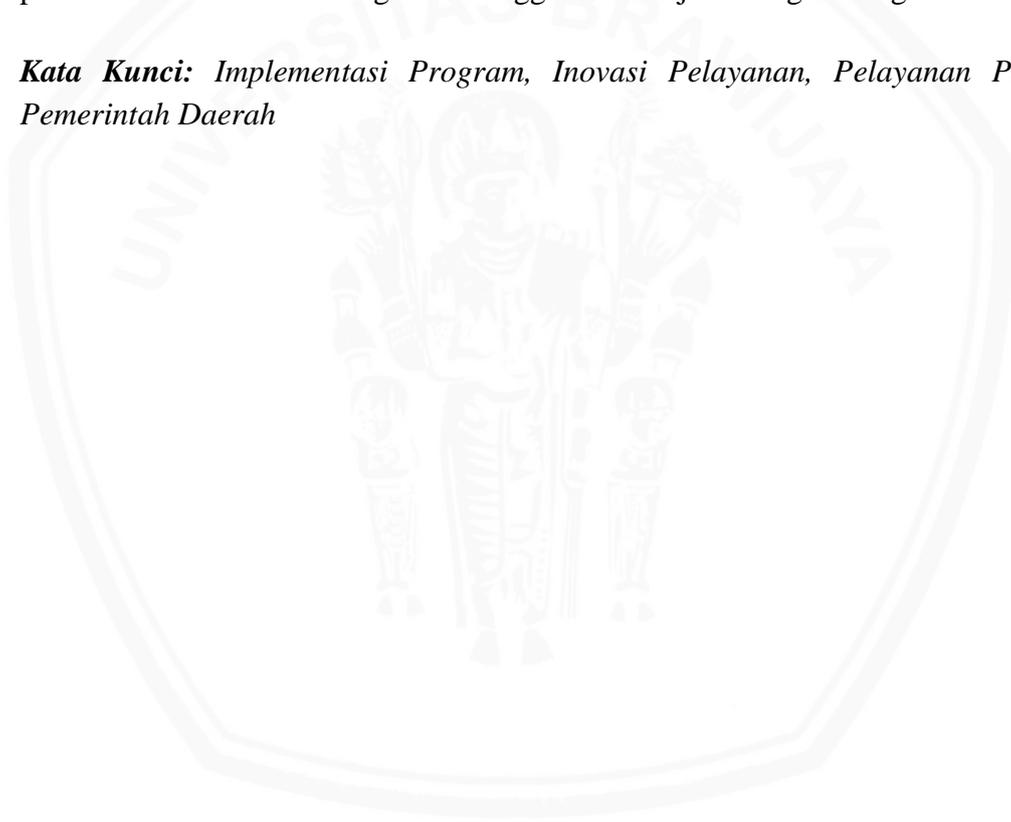
Provinsi Jawa Timur termasuk provinsi yang padat penduduk dan terdiri dari banyak kabupaten dan kota. Kepadatan penduduk di Jawa Timur menyebabkan semakin meningkatnya tuntutan pelayanan publik dari masyarakat. Tuntutan pemberian pelayanan publik terbaik kepada masyarakat merupakan tugas dari instansi pemerintah. Meningkatnya tuntutan pelayanan dari penduduk, menyebabkan kurangnya efisiensi dan efektifitas dari instansi dan dinas terkait dalam memberikan pelayanan publik. Sehingga menyebabkan adanya keluhan rasa tidak puas dan tidak kepercayaan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang mereka terima. Melihat adanya permasalahan tersebut membuat Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur membuat program yang mampu meningkatkan inovasi pelayanan publik untuk setiap organisasi perangkat daerah di Jawa Timur, melalui program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik yang diakronimkan menjadi program KOVABLIK. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan dibatasi oleh 2 fokus penelitian, yaitu (1) Implementasi Program KOVABLIK dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik (2) Faktor pendukung dan penghambat dari implementasi program KOVABLIK. Sumber data berasal dari informan, lokasi penelitian, dan dokumen data primer dan sekunder. Data dikumpulkan melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan Miles Huberman dan Saldana melalui tahap pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa (1) Implementasi program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik dilihat dari adanya kesesuaian organisasi pelaksana, pertama dimana organisasi pelaksana yang melaksanakan program memiliki kemampuan untuk memenuhi syarat dalam menjalankan implementasi program KOVABLIK dengan baik. Kedua kesesuaian antara program dengan kebutuhan kelompok sasaran; kelompok sasaran ialah organisasi perangkat daerah Jawa Timur yang membutuhkan untuk adanya suatu pembangunan inovasi dalam meningkatkan pelayanan publik. Ketiga kesesuaian kelompok sasaran dan organisasi pelaksana untuk memperoleh output program; kelompok sasaran sebelumnya mencapai titik pelayanan yang memuaskan untuk masyarakat dilihat dari banyaknya keluhan masyarakat, sehingga Biro Organisasi selaku organisasi pelaksana memutuskan sebuah program KOVABLIK, yang berfungsi untuk meningkatkan inovasi pelayanan publik dari setiap organisasi perangkat daerah

terkait, keputusan untuk membuat program ini sesuai dengan apa yang kelompok sasaran butuhkan. (2) Faktor pendukung implementasi program secara internal berasal dari adanya komitmen dan motivasi, dan landasan hukum yang jelas, secara eksternal berasal dari koordinasi dan komunikasi antar aktor, dan dukungan antusias dari organisasi perangkat daerah dan lingkungan sekitar. Faktor penghambat secara internal berasal dari loyalitas ganda menyebabkan keterbatasan sumber daya manusia, sedangkan secara eksternal berasal dari anggaran setiap daerah yang berbeda.

Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini adalah adanya penataan urgensi kinerja pegawai Biro Organisasi, meningkatkan evaluasi dan perencanaan program, meningkatkan pendamping dan monitoring untuk setiap organisasi perangkat daerah, diharapkan setiap daerah mampu untuk meningkatkan taraf perekonomian untuk meningkatkan anggaran belanja masing-masing di daerah.

Kata Kunci: *Implementasi Program, Inovasi Pelayanan, Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah*



SUMMARY

Devira Tiafani Abadi, 2018, **“Implementation of Public Service Innovation Competition (KOVABLIK) Program on Increasing Public Service Innovation in East Java (Study at the Organization Bureau of East Java Regional Secretariat)**. Guidance Commission: (1) Drs. Heru Ribawanto, MS (2) Akhmad Amirudin, S.AP, M.AP, M.Pol.Sc

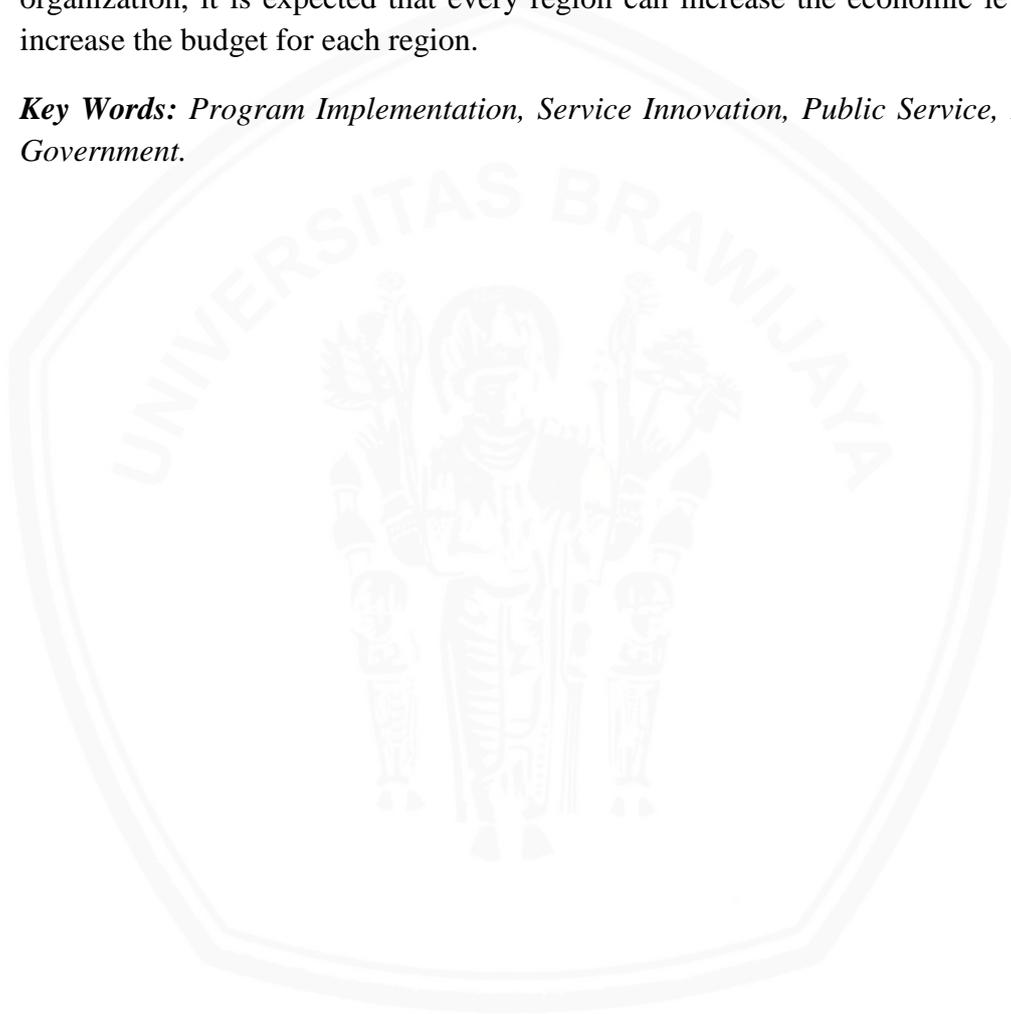
East Java Province is a densely populated province and consists of many districts and cities. Population density in East Java causes the increase of demand on public service from society. The demand for providing the best public service for society is the duty of government institute. The increasing demand for services from the residents, causes a lack of efficiency and effectiveness from related institution and agencies on providing public service. Thus causing unsatisfied complains and distrust from society regarding the public service they received. Seeing the existence of these problems makes The Bureau of East Java Regional Secretariat Organization create a program that can increase the innovation of public service for every regional organization in East Java, by Public Service Innovation Competition program that synchronized into KOVABLIK program. This research is using a descriptive research type with qualitative approach and is limited by 2 research focuses, namely (1) The implementation of KOVABLIK program on increasing public service innovation (2) Supporting and inhibiting factors in the implementation of KOVABLIK program. Source of data comes from informants, research location, and primary and secondary data documents. Data is collected through interview technique, observation, and documentation. Data analysis uses Miles Huberman and Saldana through data collection step, data condensation, data presentation, and conclusion pull out.

From the research result it can be conclude that (1) The implementation of Public Service Innovation Competition program is seen from the compatibility of the implementing organization, first, the implementing organization that executed the program has the ability to fulfill the requirement on implementing KOVABLIK program properly. Second, the compatibility between the program and the needs of the targeted group, targeted group is East Java regional organization that needs an innovation in improving public service. Third, target group and implementing organization compatibility to procure program output, target group previously reached a satisfying service point for society to look from the many complaints from the society, so the Bureau Organization as the implementing organization decided a program called KOVABLIK which functions to increase the public service innovation from every related regional organization, the decision to make this program is based on what the targeted group needed. (2) Supporting factors in the program implementation internally come from commitment and motivation, and clear legal basis, while externally

come from coordination and communication between the actors, and enthusiastic support from regional organization and their surroundings. Inhibiting factors internally come from double loyalties leading to limited human resources, while externally come from different budget of every region.

The recommendations generated from this research are the arrangement of Bureau Organization employee performance urgency, increasing program evaluation and planning, increasing escort and monitoring to every regional organization, it is expected that every region can increase the economic level to increase the budget for each region.

Key Words: *Program Implementation, Service Innovation, Public Service, Local Government.*



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Implementasi Program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KOVABLIK) dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur (Studi Pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur).”** Skripsi ini adalah tugas akhir sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada program studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis bermaksud menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS. selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Dr. Fadillah Amin, M.AP., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Drs. Heru Ribawanto, selaku Ketua Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing dan mengarahkan peneliti sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Akhmad Amirudin, S.AP, M.AP, M.Pol.S.c selaku Anggota Dosen Pembimbing yang telah memeluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing dan mengarahkan peneliti sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya yang telah memberikan bimbingan dan pelajaran yang bermanfaat untuk penulis.

7. Kepala Biro dan seluruh pegawai Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur yang telah memberikan ijin, dukungan, serta sikap ramah dan terbuka selama penelitian.
8. Kedua orang tua tercinta, Bapak Ir Saeful Abadi dan Ibu Dra. Ec. Sri Rahayu, yang selalu setia memberikan dukungan dan kasih sayang dalam berbagai macam bentuk selama proses perkuliahan sampai proses penyelesaian skripsi.
9. Sahabat dari awal perkuliahan sampai titik saat ini Riska Andistyani dan Yualita Windi yang selalu memberikan motivasi dan dukungan untuk terus berkembang
10. Sahabat sedari SMP, Aulia Nur Islamiar, Claudia C. Debby, Monica Puspita yang sudah menemani mulai titik nol hingga titik saat ini, dan selalu mendukung dikala kondisi apapun.
11. Kakak-kakak yang dipertemukan karena suatu kepanitiaan besar di Universitas Brawijaya yaitu Vidya Capristyan S.Ikom, Amira Puteri Ariani S.KG, dan Fariz Hanityo S.KH yang sudah menjadi sosok kakak selama di Malang
12. Sahabat dan teman terbaik di Malang, Devi Sheila, Kheti Mareta, dan Anisa Nurmalita yang selalu mendorong, memotivasi, hingga menemani kemanapun dan sangat banyak membantu untuk menyelesaikan Skripsi hingga sekarang
13. Sahabat yang menemani dari awal sebelum menginjak masa perkuliahan Fina Alifah, Tyo, Reydita sosok mereka yang memberikan semangat dan motivasi untuk segera menyelesaikan gelar sarjana
14. Teman sekaligus adik Shinta, Dey, Anggraini Tiya, Silvia, Novi selama di Malang yang banyak membantu, memberikan canda tawa, dan menemani hingga masa sekarang
15. Rumah Kedua di Malang Keluarga Besar HUMANISTIK 2015, HUMANISTIK 2016, BEM FIA UB 2016, HEO 2014 yang telah banyak memberikan pelajaran baru dan kehidupan bersosialisasi yang belum

pernah dilalui, memberikan pelajaran berorganisasi dan tempat untuk mengasah kemampuan softskill

16. Keluarga besar PSDM HUMANISTIK FIA UB yang telah menjadi rumah kedua, tempat mengembangkan kemampuan softskill, dan telah menjadi salah satu bagian keluarga di Malang yang selalu memberikan dukungan dan motivasi (Kak Rangga, Uni, Ilham, Lesta, Vina, Farah Dhiba, Intan, Jafar, Reva, Rio, Abdul, Tiya, Imel)
17. Seluruh teman-teman mahasiswa FIA angkatan 2014 yang telah menemani dan berjuang bersama, serta memberikan motivasi penulis selama masa proses perkuliahan hingga pada tahan skripsi
18. Bagi seluruh pihak yang telah terlibat membantu dan berkontribusi dalam penyusunan skripsi

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 28 Agustus 2018

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL	xviii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	14
D. Manfaat	15
E. Sistematika Pembahasan	16

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik.....	19
1. Pengertian Administrasi Publik.....	19
2. Fungsi Administrasi Publik.....	21
3. Ruang Lingkup Administrasi Publik.....	22
4. Kaitan Administrasi dengan Pelayanan Publik	23
5. Paradigma Administrasi Publik.....	25
B. Program	26
1. Pengertian Program	26
2. Macam-Macam Program.....	28
3. Pelaksanaan Program	28
C. Implementasi Program	29
1. Pengertian Implementasi Program	29



2. Model Implementasi Program.....	31
3. Unsur-Unsur Implementasi Program	33
4. Proses Implementasi Program.....	35
5. Faktor Pendukung & Penghambat Implementasi Program	37
D. Pelayanan Publik.....	39
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	39
2. Standar Pelayanan Publik.....	40
3. Kualitas Pelayanan Publik.....	42
4. Jenis Pelayanan Publik.....	45
5. Asas-Asas Pelayanan Publik	45
6. Prinsip Pelayanan Publik	46
7. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik.....	47
E. Inovasi Pelayanan Publik	49
1. Pengertian Inovasi Pelayanan Publik	49
2. Tipologi Inovasi	51
3. Level Inovasi	52
4. Kategori Inovasi	52
5. Atribut Inovasi	53
6. Tahapan atau Proses Inovasi	54
7. Faktor Penghambat Inovasi.....	55
8. Faktor Pendukung Inovasi	56

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	58
B. Fokus Penelitian	59
C. Lokasi dan Situs Penelitian	62
D. Sumber Data.....	64
E. Teknik Pengumpulan Data.....	65
F. Instrumen Penelitian.....	67
G. Keabsahan Data.....	69
H. Analisis Data	70

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian Provinsi Jawa Timur.....	73
1. Sejarah Singkat Provinsi Jawa Timur	73
2. Arti Lambang Provinsi Jawa Timur	74
3. Kondisi Geografis Jawa Timur	77
4. Kondisi Demografi Jawa Timur.....	83
5. Kondisi Masyarakat Jawa Timur	85
B. Gambaran Umum Biro Organisasi Setda Provinsi Jawa Timur.....	87
1. Visi, Misi, Fungsi Biro Organisasi Setda Jawa Timur.....	87
2. Bagian-bagian Biro Organisasi Setda Jawa Timur	89
C. Penyajian Data Fokus Penelitian.....	98
1. Implementasi Program KOVABLIK dalam Meningkatkan	

Pelayanan Publik di Jawa Timur.....	98
a. Organisasi Pelaksana dan Penerima Implementasi Program KOVABLIK dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur.....	98
b. Kegiatan dan Tujuan Implementasi Program KOVABLIK dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur.....	107
c. Hasil Sasaran Implementasi Program KOVABLIK dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur.....	116
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Program KOVABLI dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur.....	123
a. Faktor Pendukung (Internal dan Eksternal)	123
b. Faktor Penghambat (Internal dan Eksternal).....	132
D. Analisis Data Fokus Penelitian	135
1. Implementasi Program KOVABLIK dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur.....	135
a. Organisasi Pelaksana dan Penerima Implementasi Program KOVABLIK dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur.....	135
b. Kegiatan dan Tujuan Implementasi Program KOVABLIK dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur.....	146
c. Hasil dan Sasaran Implementasi Program KOVABLIK dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur.....	151
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Program KOVABLIK dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur.....	155
a. Faktor Pendukung (Internal dan Eksternal)	155
b. Faktor Penghambat (Internal dan Eksternal).....	163

BAB V PENUTUP

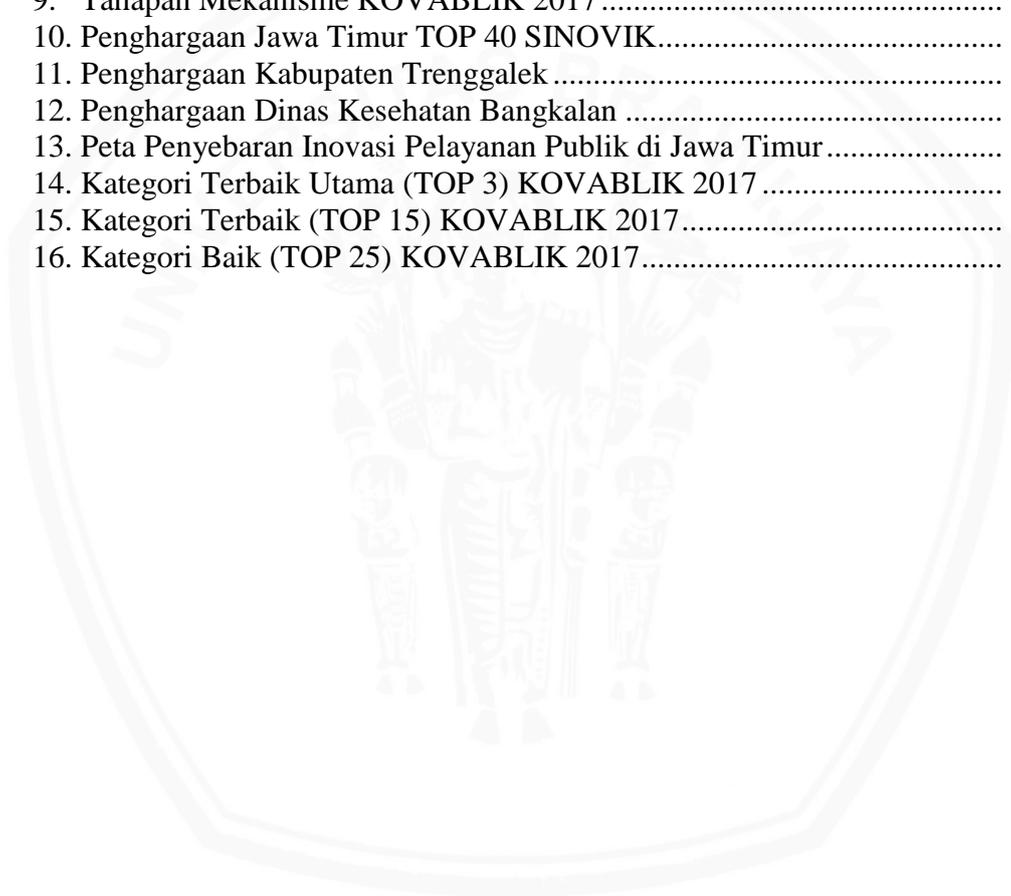
A. Kesimpulan	168
B. Saran.....	171

DAFTAR PUSTAKA	174
-----------------------------	------------

LAMPIRAN

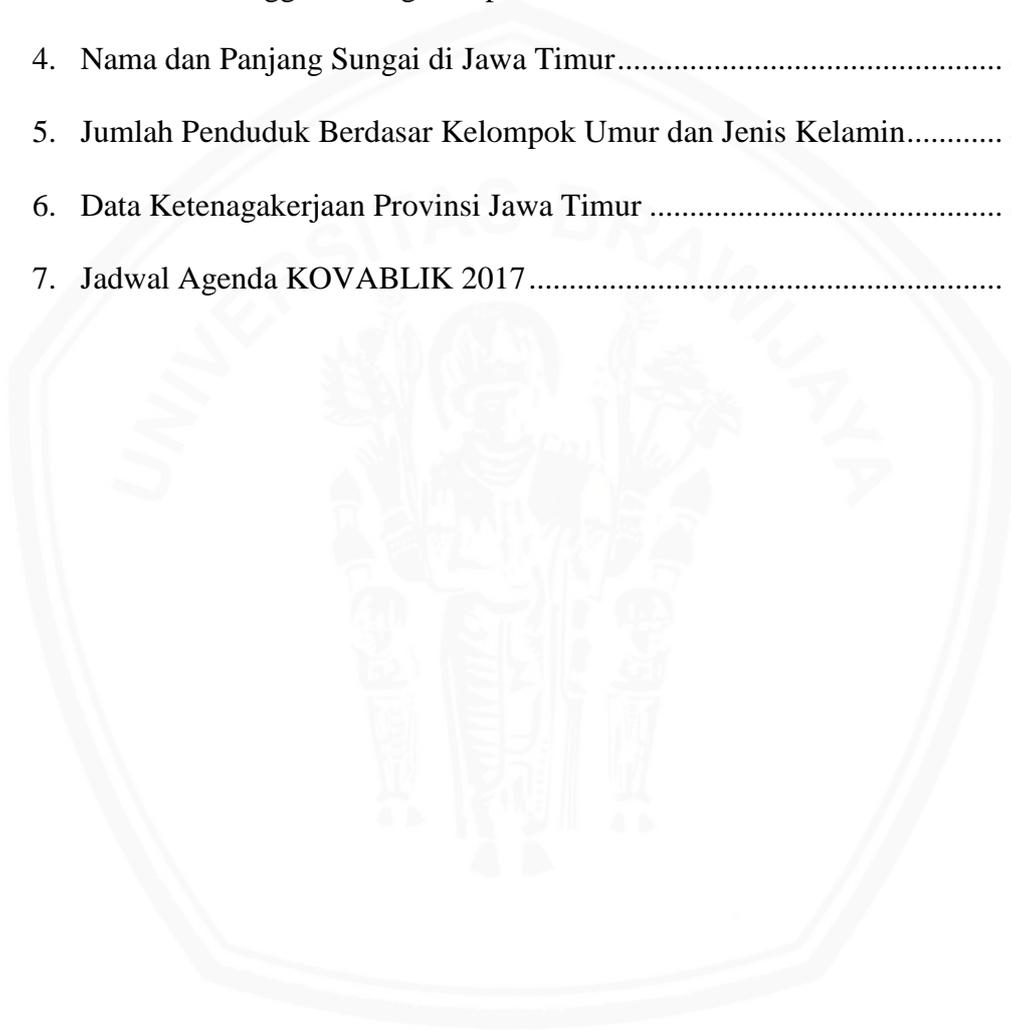
DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1.	Model Kesesuaian Implementasi Program	32
2.	Hambatan Inovasi	55
3.	Model Analisis Data Interaktif	71
4.	Lambang Provinsi Jawa Timur	74
5.	Peta Provinsi Jawa Timur	77
6.	Struktur Organisasi Biro Organisasi	89
7.	Tampilan Website JIPP Biro Organisasi	109
8.	Rapat Koordinasi dan Sosialisasi Pembukaan KOVABLIK 2017	110
9.	Tahapan Mekanisme KOVABLIK 2017	111
10.	Penghargaan Jawa Timur TOP 40 SINOVIK	115
11.	Penghargaan Kabupaten Trenggalek	119
12.	Penghargaan Dinas Kesehatan Bangkalan	120
13.	Peta Penyebaran Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur	121
14.	Kategori Terbaik Utama (TOP 3) KOVABLIK 2017	121
15.	Kategori Terbaik (TOP 15) KOVABLIK 2017	122
16.	Kategori Baik (TOP 25) KOVABLIK 2017	122



DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1.	IKM Dinas Koperasi dan UMKM Jawa Timur	4
2.	Jumlah Kecamatan dan Desa Kabupaten/Kota di Jawa Timur.....	78
3.	Nama dan Tinggi Gunung Berapa di Jawa Timur	79
4.	Nama dan Panjang Sungai di Jawa Timur.....	80
5.	Jumlah Penduduk Berdasar Kelompok Umur dan Jenis Kelamin.....	84
6.	Data Ketenagakerjaan Provinsi Jawa Timur	86
7.	Jadwal Agenda KOVABLIK 2017	103



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah sebagai abdi masyarakat memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berinovasi untuk kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat. Indonesia merupakan wilayah yang memiliki beragam potensi disetiap daerahnya, perbedaan dari setiap potensi di Indonesia memerlukan penyelenggaraan pelayanan yang berbeda dan khusus disetiap daerahnya. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tanggung jawab dari pemerintah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan pelayanan publik adalah bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kewajiban pemerintah untuk mensejahterahkan masyarakatnya. Pada saat ini pelayanan publik telah menjadi isu yang tersebar luas dan tersentral dalam perkembangan pembangunan di Indonesia. Isu pelayanan publik saat ini menjadi isu penting dalam penyedia layanan publik di Indonesia, dimana kondisi Indonesia saat ini semakin maju dalam segi ilmu dan teknologi dan kompetisi global yang semakin ketat. Pelayanan publik masih menjadi masalah besar dalam birokrasi Indonesia, banyak faktor dan ragam yang menjadi pandangan di masyarakat saat ini.

Kualitas pelayanan publik saat ini masih diwarnai oleh pelayanan yang berbelit ketika mengurus sesuatu perijinan, adanya pemungutan biaya yang tidak jelas atau pungutan liar, merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan

publik di Indonesia. Sebagai akibat dari berbagai permasalahan pelayanan publik yang belum dirasakan oleh masyarakat. Terjadinya ketidakmerataan dan ketidakadilan dalam pelayanan publik di Indonesia menjadi faktor buruknya kualitas pelayanan yang diberikan. Agar pelayanan publik berkualitas, maka pemerintah mereformasi paradigma pelayanan publik, pergeseran pola penyelenggaraan pelayanan publik dari berorientasi pemerintah sebagai penyedia, menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan pengguna.

Era globalisasi dan modernisasi saat ini kebutuhan masyarakat akan semakin terus meningkat dan menuntut untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat. Posisi masyarakat pada saat ini berubah menjadi *citizen* atau warga negara membuat para penyedia pelayanan publik tidak memandang masyarakat hanya sebagai konsumen saja, melainkan masyarakat ikut terlibat dalam pengambilan keputusan di Indonesia. Peran dari masyarakat ini diharapkan para penyedia layanan agar lebih responsif. Masyarakat menuntut pelayanan yang berkualitas dari pemerintah, meskipun dalam kenyataannya tuntutan dari masyarakat tidak sesuai dengan hasil harapan yang terjadi.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu dari tiga fungsi pemerintah yaitu, sebagai penyelenggaraan pembangunan, penyediaan pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat. Ketiga fungsi harus diselenggarakan seimbang sesuai kebutuhan dan keragaman warga Indonesia, kondisi sektoral, dan potensi daerah lainnya. Yang nantinya suatu pembangunan yang terus berkembang akan membawa suatu kesejahteraan masyarakat Indonesia. Hal utama dalam indikator penyedia layanan publik adalah dengan munculnya

berbagai inovasi pada saat ini. Kemunculan inovasi ini diharapkan akan mampu melahirkan pelayanan publik yang berkualitas. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman pelayanan publik, menjelaskan bahwa standar dalam pelayanan publik adalah prosedur pelayanan, waktu pelaksanaan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dalam kompetisi petugas dalam memberikan pelayanan. Pedoman umum tentang pelayanan publik yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan proses yang sangat strategis karena didalamnya berlangsung interaksi yang cukup intensif antara warga negara dengan pemerintah. Kualitas produk dan proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat diamanati, dirasakan, dan dinilai secara langsung oleh masyarakat. Karena pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah maka kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah menjadi salah satu indikator dari kualitas pemerintahan (Dwiyanto, 2006:143). Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Pemerintah mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah tingkat pusat,

daerah, dan badan-badan usaha lainnya yang menyediakan barang atau jasa, baik dalam kebutuhan masyarakat maupun perundang-undangan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang atau jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik di Indonesia memiliki peran penting bahkan vital karena dapat mempengaruhi kondisi perekonomian dan politik. Pelayanan publik juga merupakan alat pendongkrak utama dalam meningkatkan kualitas hidup social di masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah dinilai belum maksimal secara keseluruhan.

Tabel 1. IKM Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Timur Tahun 2015

NO	INSTANSI/UNIT PELAYANAN	NILAI CAPAIAN IKM	KET
1	Pelayanan Pendirian Koperasi	73	B
2	Pelayanan Pameran	75	B
3	Pelayanan Misi Dagang	73,25	B
4	Pelayanan Pelatihan	75,25	B
5	Pelayanan Bidang Sekretariat	62,75	B
6	Pelayanan Bidang Program Dana Bergulir	75,5	B
7	Pelayanan Bidang Kesehatan	72,75	B

	KSP/USP Koperasi		
--	------------------	--	--

Sumber : Data Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur

Data diatas menunjukkan suatu indek kepuasan masyarakat dalam pelayanan, sebagai contoh pada dinas koperasi dan umkm di Jawa Timur, menunjukkan nilai B, dimana menunjukkan bahwa masih adanya suatu hal yang kurang tepat sasaran yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan ini harapannya dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui sebuah program. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan dapat menyebabkan krisis kepercayaan di masyarakat terhadap birokrasi publik yang dijalankan. Implikasi dari fenomena tersebut menyebabkan banyaknya dorongan dan tekanan terhadap Pemerintahan di seluruh dunia agar meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi aktif dalam pemberian informasi bagi masyarakat. Berdasarkan butir b pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 dimana untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan.

Terselenggaranya pelayanan publik yang baik, tergantung dari kondisi birokrasi di suatu negara. Kondisi birokrasi di suatu negara mempengaruhi berjalannya kegiatan birokrasi. Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Keterbukaan informasi, jika dikaitkan dengan aktifitas pelayanan ikut mendorong masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajibannya. Oleh karena itu, harapan untuk bisa mendapatkan

repository.ub.ac.id

elayanan yang terbaik tersebut kini juga mulai digantungkan kepada organisasi pemerintahan. Pelayanan publik di Indonesia masih memberikan kesan buruk, dimana selama ini selalu menjadi citra yang melekat pada institusi penyedia layanan di Indonesia. Menurut Dwiyanto pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non pemerintah. Dalam ranah ini terjadi pergumulan yang sangat intensif antara pemerintah dengan warganya. Buruknya praktik *governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat dirasakan oleh warga dan masyarakat luas (Dwiyanto, 2008: 21)

Pada sektor publik, inovasi sangat diperlukan dalam pembangunan suatu pelayanan publik. Inovasi diciptakan sebagai sebuah produk yang baru dan sifatnya untuk menggantikan produk yang lama. Artinya bahwa pelayanan publik, secara konten prinsipnya harus memuat suatu inovasi baru. Konsep inovasi sebagai basis keunggulan bersaing merupakan konsep yang lebih akrab dibahas dan dikembangkan disektor bisnis pada dekade terakhir. Kajian inovasi dikembangkan seiring dengan upaya menjaga dan mengembangkan kemampuan bersaing (*competitive advantage*) pada sebuah organisasi. Kemampuan ini dianggap penting untuk menjaga kelangsungan hidup suatu organisasi (Muluk, 2008: 37).

Keanekaragaman dalam pelayanan publik mendorong untuk terciptanya pelayanan yang inovatif. Pelayanan inovatif dapat dikaitkan dengan inovasi pelayanan publik yang terkini dan sedang dibutuhkan pada jamannya. Dimana inovasi pelayanan publik merupakan hal yang dapat diwujudkan dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat. Inovasi menurut Rogers adalah “*in innovation is an idea, practice, or object that is perceived*” (sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya). (Rogers Everret 2003: 12).

Tuntutan terhadap mutu pelayanan kepada masyarakat terus berkembang sesuai dengan perkembangan dan dinamika masyarakat. Oleh sebab itu aparat pemerintah harusnya tanggap terhadap aspirasi berkembangnya masyarakat. Sistem otonomi di Indonesia saat ini mengacu pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan :

“Bahwa penyelenggara pemerintah daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Dari banyak kejadian mengenai permasalahan rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia, maka Jawa Timur berniat untuk memberikan upaya strategi dalam peningkatan pelayanan publik di Jawa Timur itu sendiri. Berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang pelayanan publik di Provinsi Jawa Timur yang bisa menjadi pijakan, pedoman, atau landasan hukum bagi usaha peningkatan kualitas pelayanan publik di suatu daerah. Pedoman ini memberikan kebebasan kepada pemerintah daerah kabupaten maupun kota untuk mengupayakan terciptanya pelayanan masyarakat dengan mengacu pada standar pelayanan yang berkualitas diperlukan adanya perubahan dalam melaksanakan pelayanan publik, salah satu upayanya adalah dengan memperbaiki sistem dan prosedur layanan melalui

berbagai macam program inovasi yang berorientasi kepada masyarakat luas. Inovasi merupakan proses menemukan atau mengaplikasikan sesuatu yang baru kedalam situasi yang baru. Konsep kebaruan ini berbeda bagi kebanyakan orang karena sifatnya relatif, karena apa yang dianggap baru oleh seseorang atau pada konteks dapat menjadi sesuatu yang lama bagi orang lain (Helmi dan Hadi, 2004: 25).

Tuntutan akan inovasi pemerintah daerah termuat secara tegas dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah yaitu bab XXI mengenai Inovasi Daerah pasal 363-390, yaitu :

“Inovasi yang dimaksud adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, yang di pasal 387 dinyatakan bahwa dalam merumuskan kebijakan inovasi, pemerintah daerah mengacu pada prinsip: peningkatan efisiensi; perbaikan efektifitas; perbaikan kualitas pelayanan; tidak ada konflik kepentingan; berorientasi kepada kepentingan umum; dilakukan secara terbuka; memenuhi nilai-nilai keputusan; dan dapat dipertanggung jawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri.”

Tujuan inovasi pemerintah daerah adalah bagaimana mempercepat pencapaian kesejahteraan bagi masyarakat, melalui kegiatan pelayanan publik yang memuaskan. Pada kenyataannya sampai saat ini kualitas pelayanan publik hingga tahun ini masih belum berjalan optimal.

Inovasi pelayanan publik menurut Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 19 Tahun 2016 adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan atau ide kreatif orisinal dan adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain suatu inovasi pelayanan publik tidak harus dengan menciptakan suatu

penemuan program pelayanan baru, melainkan mencakup satu pendekatan baru bersifat konseptual baik berupa inovasi pelayanan publik hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah menjelaskan:

“Inovasi Daerah pada hakikatnya ditujukan untuk mendukung peningkatan kinerja Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik secara optimal dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Sasaran inovasi daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan peran masyarakat, dan peningkatan daya saing daerah. Inovasi daerah yang dimaksud berbentuk inovasi tata kelola pemerintahan daerah, inovasi pelayanan publik, dan inovasi daerah yang sesuai dengan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.”

Peran pemerintah dapat juga dilihat dari tiga macam bentuk sebagai berikut. Pertama peran pemerintah sebagai penjaga keamanan dan ketertiban dalam perkembangan. Kedua, timbulnya pengertian tentang “*service state*”, dimana peran pemerintah merupakan abdi sosial dari keperluan-keperluan yang perlu diatur dalam masyarakat. Hal ini juga didasari oleh banyak fikiran-fikiran mengenai *welfare state* atau negara kesejahteraan. Ketiga, terdapat dalam pelaksanaan peranan-peranan pemerintah yang memberikan kepada peranan sebagai *entrepreneur* atau pendorong inisiatif pembangunan dan pembaruan dalam lingkup masyarakat. Dan pemerintah menjadi “*development agen*” atau unsur pendorong pembaharuan atau pembangunan. Perananan ini dilakukan dengan berbagai metode yang berbeda dalam setiap daerah. Sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan

daerah. Berbicara tentang peran pemerintah dalam berbagai kegiatan mengurus wilayahnya sendiri dan mengembangkan daerahnya masing-masing yang bertujuan untuk mensejahterahkan masyarakatnya sendiri.

Provinsi Jawa Timur dijuluki sebagai ibukota kedua setelah Jakarta, dan Provinsi Jawa Timur termasuk provinsi yang padat penduduknya, dimana semakin padatnya jumlah penduduk, mempengaruhi semakin meningkatnya tuntutan-tuntutan dalam pemberian pelayanan yang terus meningkat. Pemerintah Provinsi melihat tuntutan dan keluhan yang diutarakan masyarakat semakin meningkat, dan pemerintahan perlu untuk mengambil kebijakan dimana nantinya akan mampu memperbaiki birokrasi di sekitar. Banyaknya masyarakat Jawa Timur yang mengeluh karena menilai masih banyak Pemerintah Daerah maupun Kedinasan lainnya yang masih kurang memberikan suatu pelayanan publik secara prima. Sehingga menyebabkan Pemerintah Provinsi Jawa Timur untuk melakukan turun lapangan dan menyimpulkan bahwa perlu adanya suatu hal pembaruan untuk meningkatkan pelayanan publik di Jawa Timur.

Pihak Pemerintah Provinsi Jawa Timur bersama Kementerian Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi mengusung suatu program kebijakan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik. Jawa Timur ditunjuk sebagai Provinsi contoh pertama kali dalam menerapkan kegiatan program ini. Kompetisi inovasi pelayanan publik adalah kegiatan seleksi, penilaian, dan pemberian penghargaan yang diberikan kepada pemenang inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh kementerian atau lembaga, pemerintah daerah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah. Pemerintah Provinsi sebagai wadah dari

badan lembaga atau pemerintah daerah agar menyalurkan inovasi yang dapat membangun dan harapannya dapat memperbaiki pelayanan publik di Jawa Timur nantinya.

Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur saat ini sedang melakukan berbagai peningkatan kualitas pelayanan publik yang optimal. biro yang ditunjuk sebagai wadah dalam menaungi kegiatan ini adalah Biro Organisasi, tepatnya pada Bagian Tatalaksana Sub Bagian Tatalaksana Pelayanan Publik. Memiliki tugas diantaranya untuk menyiapkan bahan perumusan kebijakan di bidang pelayanan publik, serta menyiapkan bahan penyusunan petunjuk pelaksanaan internal dan pelayanan publik. Dari tugas tersebut maka teretusnya suatu program kerja dari Sub Bagian Tatalaksana Pelayanan Publik Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur dengan mengadakan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Kovablik) yang sasarannya agar diikuti oleh seluruh organisasi perangkat daerah di Jawa Timur.

Pelaksanaan Kovablik ini sendiri didasarkan pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 19 Tahun 2016 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian atau Lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN dan BUMD. Tujuan diadakannya KOVABLIK adalah untuk menjangkau dan menetapkan inovasi pelayanan publik terbaik di tingkat Jawa Timur untuk diberikan penghargaan dalam rangka peningkatan inovasi pelayanan publik. Dengan adanya kegiatan inovasi pelayanan publik tersebut maka dapat digunakan sebagai contoh pada organisasi perangkat daerah lainnya agar menjadi

bahan melakukan transferan pengetahuan atau replikasi terhadap upaya percepatan kualitas pelayanan publik yang prima.

Pelaksanaan KOVABLIK ini dimunculkan didasari pada penglihatan kita bahwa pelayanan publik yang diberikan pemerintah ataupun organisasi terkait masih dinilai kurang memuaskan dan tidak tepat sasaran. Bahkan banyaknya organisasi perangkat daerah yang hanya cenderung monoton dalam menjalankan tugasnya sebagai sarana pemberi pelayanan utama kepada masyarakat. Banyaknya organisasi perangkat daerah yang belum mengutamakan kepentingan masyarakat. Sehingga seiring berjalannya waktu, semakin padat kehidupan masyarakat, maka semakin kompleks pula tingkat kebutuhan masyarakat meningkat dengan cepat. Oleh sebab itu pada saat ini, pemerintah dituntut untuk bisa mengikuti kepentingan masyarakat yang menjadi penting. Dengan melihatnya permintaan masyarakat yang semakin meningkat, sedangkan masih banyaknya pemerintah dan organisasi perangkat daerah yang monoton. Maka Kementrian Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi menunjuk dan bekerjasama dengan Pemerintah Provinsi Jawa Timur tepatnya Sekretariat Daerah Biro Organisasi untuk melaksanakan suatu program yang diberi nama Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur. Dimana dalam program ini mewajibkan bagi setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Jawa Timur untuk membuat suatu inovasi dibidang pelayanan publik setiap tahunnya. Menurut Peraturan Menteri PAN-RB nomor 19 tahun 2016 Inovasi tersebut dapat dikelompokkan kedalam 4 kategori yaitu; tata kelola pemerintahan, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi; perbaikan kesejahteraan sosial;

dan pelayanan langsung kepada masyarakat. Setelah seluruh badan atau organisasi mengirim proposal inovasi mereka melalui online maka akan dilakukan berbagai macam tahap seleksi hingga akhirnya terpilih TOP 99 dan TOP 40 inovasi. Dari top inovasi tersebut akan di ikut sertakan kompetisi nasional yang dilaksanakan oleh KemenpanRB hingga internasional.

Secara tidak langsung dengan keberadaan KOVABLIK ini, pemerintah dan organisasi perangkat daerah di Jawa Timur diwajibkan untuk memotivasi dan menciptakan suatu program pelayanan publik, yang nantinya akan berdampak pada penerapan keseharian dalam organisasi tersebut. Dengan begitu secara sengaja akan mengajak setiap organisasi perangkat daerah, berlomba dan memberikan ide kepada pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat untuk diterapkan di lingkungan organisasi tersebut. Bahkan dari hasil kompetisi yang cocok nantinya dapat diterapkan juga di seluruh organisasi perangkat daerah lainnya untuk membangun suatu pelayanan yang baik dalam menjalankan kegiatan pelayanan publik.

Berdasarkan fenomena yang diuraikan diatas, menjelaskan bahwa pentingnya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik disetiap organisasi yang berada dibawahnya, serta khususnya bagaimana Provinsi Jawa Timur dalam meningkatkan pelayanannya diseluruh organisasi perangkat daerah di Jawa Timur dengan penyelenggaraan kegiatan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik. Dan bagaimana untuk program ini terus berkembang hingga saat ini dan hambatan apasaja yang dialui untuk terus maju kedepan, membangun perangkat daerah yang memiliki kualitas pelayanan publik yang memuaskan. Oleh karena

itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan memilih judul, **“Implementasi Program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik (KOVABLIK) di Jawa Timur (Studi pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur)**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KOVABLIK) Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik di Jawa Timur?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KOVABLIK) Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik di Jawa Timur?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang dirumuskan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui, mendiskripsikan, serta menganalisa implementasi program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KOVABLIK) Biro

Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik di Jawa Timur.

2. Untuk mengetahui, mendiskripsikan, serta menganalisa faktor pendukung dan faktor penghambat pada implementasi program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KOVABLIK) Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik di Jawa Timur.

D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan nantinya terdapat manfaat yang dapat diterima semua pihak yang terkait dengan tulisan ini. Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Manfaat Akademis :
 - a. Menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan mengenai kegiatan Biro Organisasi Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik di Jawa Timur dengan mengadakan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik se Jawa Timur.
 - b. Sebagai sarana untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berpikir ilmiah, sistematis dan kemampuan untuk menuliskan dalam bentuk karya ilmiah berdasarkan kajian dan teori.
2. Manfaat Praktis :
 - a. Bagi Instansi

Diharapkan menjadi masukan dan rujukan bagi instansi terkait untuk mengembangkan berbagai inovasi dalam pemerintahan di Jawa Timur untuk memberikan peningkatan inovasi pelayanan berkualitas di Jawa Timur.

b. Bagi Masyarakat

Diharapkan mampu menjadikan solusi bagi masyarakat Jawa Timur untuk dapat menerima dan berkontribusi dalam peningkatan inovasi pelayanan publik di organisasi perangkat daerah Jawa Timur.

c. Bagi Penulis Sendiri

Penelitian ini diharapkan menjadi sarana untuk memperluas pengetahuan terutama dalam hal praktik dan implementasi suatu program Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur dalam peningkatan inovasi pelayanan publik di Jawa Timur.

E. Sistematika Pembahasan

Agar mendapatkan gambaran yang jelas mengenai isi dari penelitian ini, maka penulis akan menjelaskan secara singkat dalam sistematika penulisan. Secara garis besar, dari uraian sistematika dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Bab ini diuraikan pembahasan yang bersifat umum yang meliputi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan, kontribusi

penelitian terdiri dari kontribusi teoritis dan kontribusi praktis, dan diakhiri dengan menguraikan sistematika pembahasan penelitian.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Bab ini berisikan beberapa teori dan pendapat dari para ilmuwan yang berkaitan dengan penelitian skripsi yang nantinya digunakan untuk melandasi pemikiran dalam pembahasan masalah dari penelitian yang dilakukan.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini menguraikan tentang metode penelitian, jenis penelitian, fokus penelitian, pemilihan lokasi penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, analisis data, dan keabsahan data yang terjadi dalam kegiatan penelitian.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini merupakan hasil penelitian dan pembahasan yang mencakup penyajian data mengenai gambaran umum lokasi dan situs penelitian, penyajian data sesuai fokus penelitian, serta menganalisa dan interpretasi data.

BAB V : Penutup

Bab ini berisikan kesimpulan dan hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan serta pengajuan saran yang mungkin dapat dipergunakan dan bermanfaat untuk Biro Organisasi dalam

meningkatkan Program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik secara optimal pelaksanaannya dalam meningkatkan kualitas inovasi pelayanan publik di Jawa Timur



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

1. Pengertian Administrasi Publik

Menurut Sosroamidjodjo yang dikutip oleh Indradi (2010:3), pengertian administrasi dalam arti sempit diberi istilah dalam Bahasa Indonesia “tata usaha”. Bila ada orang mengatakan tata usaha maka yang dimaksud adalah aturan-aturan mengenai pelaksanaan tugas, meliputi tiga bidang urusan yang bersifat umum dan penting yang terdapat pada tiap-tiap kantor dan instansi atau badan. Hal tersebut berkaitan dengan urusan umum, keuangan, dan urusan pegawai. Sedangkan Pasolong (2013:3), menerjemahkan administrasi sebagai pekerjaan yang sudah terencana yang dilaksanakan oleh sekelompok orang dengan bekerjasama untuk mencapai tujuan berdasarkan efektif, efisien, dan rasional. Berarti yang dimaksudkan adalah administrasi suatu pekerjaan yang sudah tertata dan terencana atau terkoordinasi, yang dilaksanakan dengan efektif, efisien, dan rasional.

Makna kata publik dalam Indradi (2010:110) merupakan terjemahan dari bahasa Inggris “*public*”. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Pustaka, publik diartikan orang banyak (umum); semua orang yang datang (menonton, mengunjungi, dan sebagainya). Publik berdasarkan definisi di atas adalah sejumlah orang/ masyarakat yang mempunyai kesamaan kepentingan.

Administrasi tidak dapat dipisahkan dari kata publik yang disebut Administrasi Publik. Secara harfiah, administrasi publik dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerjasama sejumlah manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya atas dasar persamaan pikiran, sikap, serta tindakan yang efektif, efisien, dan rasional.

Administrasi publik menurut Henry yang dikutip oleh Indradi (2010:116), adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi berusaha melembagakan praktek manajemen agar sesuai nilai efektifitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara terpenuhi dan baik. Menurut Darmandi (2009:12) mendefinisikan administrasi publik sebagai aktifitas yang dilaksanakan oleh manusia baik aktifitas yang dilaksanakan perseorang atau lembaga eksekutif maupun lembaga lainnya yang berkaitan dengan pengaturan sumber daya untuk mencapai kemasyarakatan. Administrasi publik diartikan sebagai keseluruhan dari proses administrasi koordinasi dari usaha-usaha perseorangan maupun kelompok dalam pelaksanaan kebijakan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah agar mencapai arah dan tujuan seperti yang rumuskan dan direncanakan diawal.

Administrasi publik menurut Tiffner dan Presthus yang dikutip oleh Indradi (2008:11-12), administrasi publik yaitu :

- a) Meliputi implementasi kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik;

- b) Koordinasi usaha-usaha perorangan atau kelompok untuk melaksanakan kebijakan pemerintah. Hal ini meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah; dan
- c) Suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tiada terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Adapula menurut Nigro sebagaimana dikutip oleh Indradi (2006:12)

mengemukakan bahwa administrasi publik adalah :

- a) Usaha kelompok bersifat kooperatif yang diselenggarakan dalam satu lingkungan publik
- b) Meliputi seluruh tiga cabang pemerintahan: eksekutif, yudikatif, legislatif serta penilaian diantara ketiganya
- c) Mempunyai peranan penting dalam formulasi kebijakan publik (*public policy*) dan merupakan bagian proses politik
- d) Amat berbeda dengan administrasi privat
- e) Berhubungan erat dengan administrasi kelompok-kelompok privat dan individual dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Jadi, administrasi publik dapat disimpulkan sebagai keseluruhan proses kerjasama antara organisasi maupun perseorangan dalam hal ini pemerintah (lembaga eksekutif, legislatif, dan lembaga peradilan) untuk melaksanakan suatu kebijakan publik demi mencapai tujuan yang direncanakan pada awal sebelumnya. Dimana pemerintah berusaha dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang tidak dapat dipenuhi oleh pihak swasta/ privat.

2. Fungsi Administrasi Publik

Terdapat tiga fungsi utama administrasi publik adalah formulasi atau perumusan kebijakan, pengaturan atau pengendalian unsur-unsur administrasi dan penggunaan dinamika administrasi (Tjokroamidjoyo, 1991 dalam Tjiptiherijanto & Manurung 2010:112) :

- a) Formulasi Kebijakan

Formulasi kebijakan memiliki empat substansi, yaitu analisis kebijakan, perkiraan masa depan untuk menyusun langkah-langkah alternatif, penyusunan program/ strategi dan pengambilan keputusan. Konsistensi formulasi kebijakan amat dibutuhkan dalam pencapaian tujuan masyarakat yang sejahtera. Konsistensi tersebut mencakup konsistensi antara waktu/ generasi, antar sektor dan wilayah, antar tingkat pemerintahan dan unit pemerintahan.

- b) Pengaturan atau Pengendalian Unsur-Unsur Administrasi
Unsur-unsur administrasi yang perlu dikelola adalah struktur organisasi, keuangan, kepegawaian, dan sarana-sarana lain. Tugas administrasi adalah mendapatkan, menggunakan, mengendalikan keempat elemen administrasi tersebut. Pengaturan atau pengendalian unsur administrasi, tidak lain adalah pengelolaan internal administrasi publik atau dapat juga dikatakan sebagai pengelolaan kapasitas administrasi publik.
- c) Penggunaan Dinamika Administrasi
Dinamika administrasi (*the dynamics of administration*) meliputi kepemimpinan, koordinasi, pengawasan, dan komunikasi. Jika pengaturan atau pengendalian unsur-unsur administrasi lebih menekankan pada aspek organisasi dari administrasi publik, maka penggunaan dinamika administrasi menekankan pada aspek manajemen dari administrasi publik.

3. Ruang Lingkup Administrasi Publik

Ruang lingkup administrasi publik yang diuraikan oleh Syafii (2011:35),

yaitu sebagai berikut :

- a) Dalam bidang hubungan, pariwisata, dan gejala pemerintahan, meliputi : Administrasi pemerintahan pusat, Administrasi pemerintahan daerah, Administrasi pemerintahan kecamatan, Administrasi pemerintah kelurahan, Administrasi pemerintah kotamadya, Administrasi pemerintah kota administratif, Administrasi departemen, Administrasi non-departemen.
- b) Dalam bidang peraturan perundang-undangan : Landasan idiil, Landasan Konstitusional, Landasan operational.
- c) Dalam bidang kekuasaan : Administrasi politik luar negeri, Administrasi politik dalam negeri, Administrasi partai politik, Administrasi kebijakan pemerintah.
- d) Dalam bidang kenegaraan : Tugas dan kewajiban negara, Hak dan kewenangan negara, Tipe dan bentuk negara, Fungsi dan prinsip negara, Unsur-unsur negara, Tujuan negara, Tujuan nasional.
- e) Dalam pemikiran hakiki : Etika administrasi publik, Estetika administrasi publik, Logika administrasi publik, Hakekat administrasi publik.

- f) Dalam bidang ketatalaksanaan : Administrasi pembangunan, Administrasi perkantoran, Administrasi kepegawaian, Administrasi kemiliteran, Administrasi kepolisian, Administarsi perusahaan, mencakup antara lain Administrasi penjualan; administrasi periklanan; administrasi pemasaran; administrasi perbankan; administrasi perhotelan; administrasi pengangkutan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka kesimpulannya adalah dalam menentukan ruang lingkup administrasi publik, merupakan aspek yang paling penting adalah kepentingan publik. Karena fungsi pemerintahan berada untuk memberikan dan mengutamakan kepentingan publik masyarakat.

4. Kaitan Administrasi dengan Pelayanan Publik

Teori ilmu administrasi publik menurut Siagian yang dikutip oleh Hardiyansyah (2011:10) mengatakan bahwa teori administrasi publik mengajarkan bahwa pemerintah negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua fungsi utama yaitu yang pertama adalah fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dngan negara modern sebagai negara hukum, dan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai negara kesejahteraan. Fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan menyangkut seluruh kehidupan masyarakat berbangsa dan bernegara, dalam pelaksanaannya pemerintah yang bertanggung jawa atas bidang-bidang tertentu diantara kedua fungsi tersebut.

Administrasi publik erat kaitannya dengan pelayanan kepada masyarakat, dikarenakan adanya peran keterlibatan administrasi publik dalam proses politik, dan bentuk pelayanan melibatkan organisasi pemerintah. Administrasi publik merupakan proses dan organisasi. Yang dimaksud sebagai proses adalah esensi, hakekat atau *state of the art* dari kegiatan administrasi publik adalah pelayanan

publik. Sedangkan yang dimaksud organisasi adalah fungsi dan tugas utama lembaga administrasi publik yaitu pelayanan publik sehingga kinerja sistem administrasi publik dapat dinilai dari kinerja pelayanan publik. Maka kesimpulannya adalah pelayanan sebagai bidang kegiatan utama dari administrasi publik.

5. Paradigma Administrasi Publik

Menurut Denhardt & Denhardt dalam Syafrie (2012:192-199) ada tiga perkembangan paradigam administrasi publik yaitu:

a) Paradigm Administrasi Klasik (*Old Public Administration*)

Menurut para ahli paradigam administrasi klasik berlangsung dari tahun 1887-1987. Administrasi klasik dipengaruhi oleh pemikiran Woodrow Wilson, mantan Presiden Amerika Serikat dan Guru Besar ilmu politik di Princeton University Amerika Serikat melalui karya besarnya yang berjudul *the study of administrations*, Wilson menyampaikan beberapa pemikiran tentang administrasi publik antara lain sebagai berikut :

- 1) Perlu adanya pemisah antara aktifitas pembuatan kebijakan yang dilakukan dalam proses politik dan implementasi kebijakan yang harus dilakukan oleh birokrasi pemerintah (dikotomi politik administrasi). Pemisahan ini dilakukan jika terjadi masalah administrasi dicampuri politik, akan menjadi penyimpangan mengarah pada korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) sehingga pemerintah tidak menjadi efisien.
- 2) Nilai yang ingin dicapai dalam pelaksanaan tugas pemerintah adalah efisiensi, ekonomis, dan rasionalitas dengan dasar pengambilan keputusan *bureaucratic rational choice*.
- 3) Untuk mewujudkan pada point kedua, maka perlu dibangun struktur organisasi yang efisien dan hirarkis. Organisasi yang tepat untuk itu adalah organisasi birokrasi.

b) *Paradigma New Public Management (NPM)*

Lahirnya konsep *new public management (NPM)* pada awal tahun 1990an merupakan reaksi terhadap kelemahan birokrasi tradisional dalam paradigam administrasi publik klasik. NPM menganut nilai-nilai dan praktik-praktik administrasi bisnis yang diterapkan kedalam praktik administrasi publik (*Run Government like business*), misalnya dengan melakukan restruksi sektor publik pada organisasi swasta, penerapan *outsourcing* (kontrak kerja), membatasi intervensi

pemerintah (hanya dilakukan jika mekanisme pasar mengalami kegagalan) dan meningkatkan efisiensi melalui pengukuran kinerja.

NPM berhendak meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan produktifitas sehingga kurang kurang memperhatikan keadilan sosial. Nilai-nilai ekonomis (bisnis) yang dianut NPM seringkali bertentangan dengan demokrasi dan kepentingan publik. Pengolaan pelayanan publik yang diserahkan kepada swasta pada satu sisi dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik namun cenderung hanya saja dinikmati oleh orang yang mampu membayar.

c) *Paradigma New Public Service*

Ketidak berhasilan NPM mewujudkan administrasi publik yang berkeadilan sosial melahirkan pendekatan baru yang berorientasi kepentingan masyarakat, yaitu *new public service (NPS)*. NPS menilai bahwa NPM dan OPA terlalu menekankan pada efisien dan melupakan atau mengabaikan masyarakat sebagai sasaran kebijakan publik. NPS memperbaiki kekurangan dengan konsep pelayanan pada masyarakat bukan kepada pelanggan (*delivery service to citizen not customer*) dalam proses penyelenggaraan administrasi publik dan kebijakan publik. Berbagai kebijakan dan program diarahkan untuk memenuhi kepentingan warga masyarakat dan dilakukan melalui penindakan kolektif dan proses kolaboratif. Dengan demikian, kepentingan publik merupakan hasil proses dialog tentang nilai-nilai yang disetujui bersama oleh masyarakat dan bukan agregasi kepentingan pribadi atau kelompok administrasi publik. Kebijakan publik tidak hanya sekedar memenuhi tuntutan pasar tetapi juga memperhatikan nilai-nilai dan kepentingan.

Menurut pendekatan NPS, administrasi publik tidak dapat dijalankan dengan seperti perusahaan swasta seperti dikehendaki dalam NPM karena administrasi negara harus mampu menciptakan suasana demokratis dalam keseluruhan proses kebijakan publik, yaitu dengan memperhatikan kepentingan dan nilai-nilai hidup dimasyarakat. Pegawai pemerintahan tidak melayani pelanggan tetapi memberikan pelayanan untuk kepentingan demokrasi.

Kemunculan paradigma baru dalam kegiatan administrasi publik secara teoritis tidak berarti menghilangkan paradigma lama. Dalam praktik, ketiga paradigma tersebut berjalan bersama dalam satu negara. Pada organisasi yang menjunjung tinggi aspek militer, kepolisian, kehakiman (lembaga pemasyarakatan), ketika merumuskan dan melaksanakan kebijakan, akan lebih cocok menggunakan paradigma

Old Public Administration (OPA) dari pada NPM yang berorientasi bisnis atau NPS yang berorientasi pelayanan (*citizen charter*).

B. Program

1. Pengertian Program

Program sering dikaitkan dengan perencanaan, persiapan, dan desain atau rancangan. Menurut Arikunto (1998:1) yang merumuskan pengertian program adalah sederetan kegiatan yang akan dilakukan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Suatu program merupakan kegiatan yang memiliki tujuan, dengan demikian program akan dapat diukur sejauh mana tingkat tercapainya suatu program tersebut. Selain itu ada yang mengatakan bahwa kebijakan, program dan proyek adalah suatu kegiatan yang memiliki hubungan. Kebijakan selalu berhubungan dengan dorongan dan peraturan, sedangkan proyek hanya terfokus pada pelaksanaannya. Hubungan antara ketiga hal tersebut seringkali suatu kebijakan mencakup sejumlah program, dan sebuah program terdiri dari sejumlah proyek. Sebagaimana yang dikatakan oleh Tjokroamidjojo (1990:195) bahwa program adalah aktifitas sosial yang terorganisasi dengan tujuan tertentu dalam ruang dan waktu yang terbatas, yang terdiri dari beberapa proyek dan biasanya terbatas pada satu organisasi atau aktifitas.

Menurut Jones, Program ialah cara yang disahkan untuk mencapai tujuan, beberapa karakteristik tertentu yang dapat membantu seseorang untuk mengidentifikasi suatu aktifitas sebagai program atau tidak yaitu:

1. Program cenderung membutuhkan staf, misalnya untuk melaksanakan atau sebagai pelaku program

2. Program biasanya memiliki anggaran tersendiri, program kadang biasanya juga diidentifikasi melalui anggaran
3. Program memiliki identifikasi sendiri, yang bila berjalan secara efektif dapat diakui oleh publik.

Program yang baik adalah program yang didasarkan pada model teoritis yang jelas, yaitu sebelum menentukan masalah sosial yang ingin diatasi dan memulai melakukan intervensi, maka sebelumnya harus ada pemikiran yang serius terhadap bagaimana dan mengapa masalah itu terjadi dan apa yang menjadi solusi terbaik. Menurut Mansyur (2010:2) program adalah sebuah konsep yang saling terkait satu sama lain dan berada dalam alur rasional yang nyaris sejajar namun memiliki cakupan yang tidak sama. Program adalah rangkaian dari proyek yang berhubungan dan berkelanjutan sampai waktu yang ditetapkan dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai. Dari beberapa kesimpulan diatas dapat disimpulkan bahwa program hampir sama dengan kebijakan, sulit untuk membedakan antara program dan kebijakan. Program merupakan bagian dari kebijakan publik yang dibuat oleh pejabat pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Adanya program dalam kegiatan pembangunan akan dapat menyelesaikan berbagai permasalahan (*problem solving*). Semakin banyak permasalahan yang timbul maka semakin banyak pula program yang dibutuhkan. Selain sebagai mengatasi permasalahan, program dapat digunakan untuk meningkatkan motivasi dan inovasi kepada masyarakat melalui program yang tercipta baru.

2. Macam – Macam Program

Menurut Arikunto (1982:2) program mempunyai wujud yang bermacam-macam ditinjau dari berbagai aspek yakni tujuan, jenis, jangka waktu, luas, pelaksanaan, sifatnya dengan penjelasan sebagai berikut :

- a) Segi tujuan : program yang kegiatannya bertujuan mencari keuntungan (kegiatan yang bersifat komersial) dan bertujuan sukarela. Jika programnya bertujuan komersial maka sejauh mana memberikan keuntungan. Sedangkan program bertujuan sosial maka seberapa banyak program ini bermanfaat bagi orang lain.
- b) Segi jenis : misalnya program pendidikan, koperasi, kemasyarakatan, dan program pertanian, dan masih banyak lainnya.
- c) Segi jangka waktu : misalnya program jangka waktu pendek, menengah, dan panjang. Ukuran jangka waktu dalam program sebenarnya agak relatif. Jadi program jangka waktu pendek memiliki waktu kurang lebih satu tahun, jangka menengah memiliki waktu satu sampai lima tahun, dan jangka panjang memiliki waktu lebih dari lima tahun.
- d) Segi keleluasaan : program sempit menyangkut variabel terbatas, dan program luas menyangkut banyak variabel.
- e) Segi pelaksana : program kecil yang hanya dilakukan oleh beberapa orang dan program besar dilakukan oleh puluhan hingga ratusan orang terlibat.
- f) Segi sifatnya : program penting adalah program yang dampaknya menyangkut nasib banyak orang mengenai hal yang vital, sedangkan program kurang penting adalah sebaliknya.

3. Pelaksanaan Program

Pelaksanaan berasal dari kata laksana dimana memiliki arti sebagai suatu tindakan dari sebuah rencana yang telah disusun secara matang dan terperinci. Seperti yang dikatakan Siagian (2009) bahwa jika suatu rencana terealisasi telah tersusun program kerjanya “*achievement oriented*” telah dirumuskan maka kini tinggal pelaksanaannya. Dan ada beberapa hal pokok yang perlu diperhatikan, yaitu :

- a) Membuat rencana detail, artinya merubah strategis (jangka panjang) atau menjadi rencana teknis (jangka pendek) dan mengorganisir sumber-sumber.
- b) Pemberian tugas artinya merubah rencana teknis menjadi rencana praktis, dan tujuan selanjutnya melakukan pembagian.
- c) Monitor yang berarti pelaksanaan dari kemajuan pelaksanaan tugas yang diperlukan untuk memeriksa hasil-hasil yang dicapai.
- d) Review artinya pelaporan hasil pelaksanaan kegiatan, analisis pelaksanaan tugas-tugas, pemeriksaan kembali dan penyusunan jadwal waktu pelaksanaan.

C. Implementasi Program

1. Pengertian Implementasi Program

Program dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia didefinisikan sebagai rancangan mengenai asas-asas serta usaha-usaha yang akan dijalankan. Jones dalam Rohman (2009:101) menyebutkan program merupakan salah satu komponen dalam suatu kebijakan. Sedangkan implementasi adalah suatu proses interaktif dengan kegiatan-kegiatan kebijaksanaan yang mendahuluinya, dengan kata lain implementasi merupakan kegiatan yang dimaksudkan untuk mengoperasikan sebuah program dengan pilar-pilar organisasi, interpretasi dan pelaksanaan.

Van Meter dan Van Horn (dalam Wahab. 2008-135) juga merumuskan proses implementasi sebagai berikut :

“those action by public or private individuals (or group) that are directed at the achievement of objective set for in prior policy decision. Tindakan-tindakan yang dilakukan baik individu atau pejabat-pejabat atau kelompok pemerintah dan swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan).”

Berdasarkan pengertian dari Van Meter dan Van Horn dapat diketahui bahwa inti dari implementasi adalah tindakan yang dilakukan dengan berdasarkan pada sebuah kebijakan yang telah ditentukan. Implementasi ini mampu membawa dampak pada masyarakat. Subarsono (2005:122) menyatakan bahwa *impact* (dampak) adalah akibat lebih jauh ada masyarakat sebagai konsekuensi adanya kebijakan yang diimplementasikan. Dampak yang ditimbulkan dengan adanya implementasi merupakan tolak ukur dan keberhasilan dari implementasi.

Berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2004 tentang sistem perencanaan pembangunan nasional bahwa program disebut sebagai instrument kebijakan yang berisi kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi untuk mencapai sasaran dan tujuan yang diinginkan sesuai anggaran. Sehingga dapat disimpulkan bahwa program adalah kegiatan yang dilakukan berdasarkan petunjuk pelaksanaan untuk mencapai tujuan.

Implementasi program merupakan aktifitas atau usaha yang dilaksanakan untuk semua rencana dan kebijakan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan dilengkapi segala kebutuhan. Implementasi program pada prinsipnya adalah sebuah kebijakan yang melatar belakangi program tersebut untuk mencapai tujuannya. Menurut Nugroho (2014:657) untuk mengimplementasikan kebijakan publik, maka ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung dalam

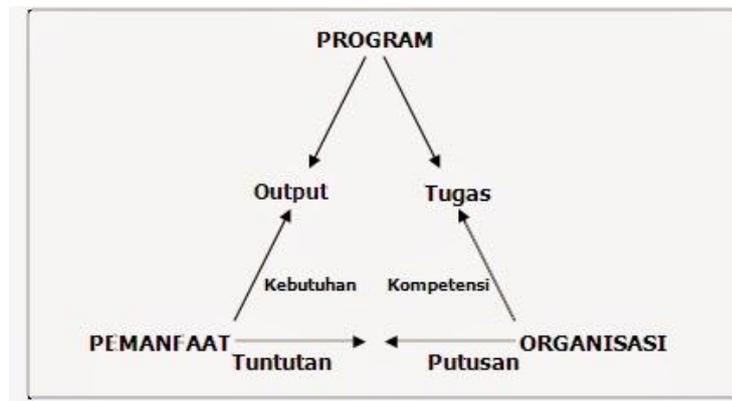
bentuk program atau melalui formulasi kebijakan atau turunan kebijakan publik tersebut.

Beberapa pengertian di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya implementasi program suatu kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah harus sejalan dengan kondisi yang ada, baik dilapangan maupun diluar lapangan. Dalam kegiatannya melibatkan beberapa unsur disertai dengan usaha-usaha dan didukung dengan sarana prasarana yang menunjang.

2. Model Implementasi Program

Menurut Korten terdapat 3 kesesuaian dalam implementasi program. Kesesuaian tersebut digambarkan dalam model implementasi program. Model kesesuaian yang dikembangkan oleh Korten ini memakai pendekatan proses pembelajaran. Inti dari model implementasi program oleh Korten ini ialah adanya kesesuaian antara program, organisasi dan penerima bantuan. Korten (dalam Soetomo, 2008:416) mengatakan bahwa keberhasilan suatu program akan sangat ditentukan oleh kesesuaian atau relevansi antara kebutuhan-kebutuhan pihak penerima bantuan dengan hasil program antara persyaratan program dengan kemampuan nyata dari organisasi pemberi bantuan, antara kemampuan pengungkapan kebutuhan dari pihak penerima dengan proses pengambilan keputusan dari pihak pemberi bantuan.

Salah satu model implementasi program yaitu model yang diungkapkan oleh Korten. Model ini memakai pendekatan proses yang lebih dikenal dengan model kesesuaian implementasi program. Model kesesuaian program Korten digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1 Model Kesesuaian Implementasi Program

Sumber (Header Akib dan Antonius Tarigan, 2000:12)

Korten menggambarkan model ini berisi tiga elemen dalam implementasi program, yaitu program itu sendiri, pelaksanaan program, dan kelompok sasaran program. Korten dalam Header dan Tarigan (2000:12) menjelaskan bahwa dalam program akan berhasil dilaksanakan jika terdapat kesesuaian dari tugas unsur implementasi program. Pertama kesesuaian antara program dengan pemanfaatan yaitu kesesuaian antara apa yang ditawarkan oleh program dengan apa yang dibutuhkan oleh kelompok sasaran (pemanfaatan). Kedua, kesesuaian antara program dengan organisasi pelaksana, yaitu kesesuaian tugas yang diisyaratkan oleh program dengan kemampuan organisasi pelaksana. Ketiga, kesesuaian antara kelompok dan organisasi pelaksana, yaitu kesesuaian antara syarat yang diputuskan organisasi untuk dapat memperoleh output program dengan apa yang dapat dilakukan oleh kelompok sasaran program.

Berdasarkan pola yang dikembangkan Korten, maka dapat disimpulkan dan dipahami bahwa jika tidak terdapat kesesuaian antara tiga unsur implementasi program, kinerja program tidak akan berhasil sesuai dengan apa yang diharapkan. Jika output program tidak sesuai dengan kebutuhan kelompok

sasaran jelas outpunya tidak dapat dimanfaatkan. Jika organisasi pelaksana program tidak memiliki kemampuan melaksanakan tugas yang diisyaratkan oleh program maka organisasinya tidak dapat menyampaikan output program dengan tepat. Atau jika syarat yang ditetapkan organisasi pelaksana program tidak dapat dipenuhi oleh kelompok sasaran maka kelompok sasaran tidak mendapatkan output program. Oleh karena itu kesesuaian antara tiga unsur implementasi kebijakan mutlak diperlukan agar program berjalan sesuai dengan rencana yang telah dibuat.

3. Unsur – Unsur Implementasi Program

Memperkuat model kesesuaian milih Korten, menurut Abdullah (dalam Putra, 2014:54) ada tiga unsur yang perlu diperhatikan pada pelaksanaan suatu program yaitu, sebagai berikut:

1. Adanya program (kebijaksanaan) yang dilaksanakan
2. Target group, yaitu kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut dalam bentuk perubahan dan peningkatan
3. Unsur pelaksana (implementer) baik organisasi maupun perorangan yang bertanggungjawab dalam pengelolaan, pelaksanaan, dan pengawasan dari proses implementasi tersebut.

Uraian tersebut menekankan bahwa keberhasilan implementasi program dipengaruhi oleh program, target group, dan unsur pelaksana. Ketiga unsur itu dapat digunakan dalam implementasi program agar nantinya mampu mencapai hasil yang maksimal bagi semua sasaran pihak.

Menurut Syukur (1987:389), proses dalam suatu implementasi kebijakan sekurang-kurangnya terdapat tiga unsur penting dan mutlak yaitu :

- a) Adanya program kebijaksanaan yang dilaksanakan
- b) Kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan manfaat dari program perubahan dan peningkatan, serta
- c) Unsur program baik organisasi maupun perorangan yang bertanggungjawab dalam pengelolaan pelaksana dan pengawasan dari proses implementasi tersebut.

Implementasi program selalu berhubungan dengan suatu kebijakan, hal ini dikarenakan suatu kebijakan publik tidak mempunyai arti penting tanpa tindakan-tindakan riil yang dilakukan melalui sebuah program, kegiatan, atau proyek.

Menurut Terry dalam Tachjan (2006:31) program merupakan rencana yang bersifat komprehensif yang sudah menggambarkan sumber daya yang akan digunakan dan terpadu dalam satu kesatuan. Suatu program menggambarkan sasaran, kebijakan, prosedur, metode, standar, dan anggaran. Sehingga suatu program harus memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

- a) Sasaran yang dihendaki
- b) Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan tertentu
- c) Besarnya biaya yang diperlukan beserta sumbernya
- d) Tenaga kerja yang dibutuhkan baik ditinjau dari segi jumlahnya maupun dilihat dari sudut kualifikasi serta keahlian dan ketrampilan yang diperlukan.

4. Proses Implementasi Program

Menurut Jones sesuai yang dikutip oleh Usman (2002:28) ada tiga pilar aktifitas dalam proses pengoperasian program yaitu :

- a) Pengorganisasian
Struktur organisasi yang jelas diperlukan dalam mengoperasikan program sehingga tenaga pelaksana dapat dibentuk dari sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas.
- b) Interpretasi
Para pelaksana harus mampu menjalankan program sesuai dengan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksana agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai.
- c) Penerapan dan Aplikasi
Perlu adanya pembuatan prosedur kerja yang jelas agar program kerja dapat berjalan sesuai dengan jadwal kegiatan sehingga tidak berbenturan dengan program lainnya.

Selain itu menurut, Tachjan (2006:35) implementasi program dalam konteks kebijakan publik terdiri dari beberapa tahap yaitu :

- a) Merancang bangun design program beserta perincian tugas dan perumusan tujuan yang jelas, penentuan ukuran prestasi yang jelas serta biaya dan waktu.
- b) Melaksanakan program dengan mendayagunakan struktur-struktur dan personalia, dan sumber-sumber lainnya, dan prosedur dengan metode yang tepat.
- c) Membangun sistem penjadwalan, monitoring, dan sarana-sarana pengawasan yang tepat guna serta evaluasi hasil pelaksanaan.

Setiap program juga memerlukan dukungan staff untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan administrasi dan teknis, serta memonitor program yang semuanya itu memerlukan biaya (Subarsono 2015:97). Hal lain juga dijelaskan oleh Wahab (1990:131) bahwa berbagai pihak yang kemungkinan terlibat dalam pengimplementasian program dan para pelaksana/birokrat pada tingkat menengah atau bawah. Aktor-aktor tersebut bisa terlibat secara penuh atau tidak dalam implementasi suatu program. Keterlibatan dari aktor-aktor tersebut yang

mampu memberikan pengaruh terhadap keberhasilan program. Menurut Abdul Wahab (2008:194) dalam proses implementasi setiap program, banyak aktor yang terlibat dalam penentuan pilihan-pilihan mengenai alokasi sumber-sumber publik serta banyak pihak yang mungkin berusaha keras untuk mempengaruhi keputusan-keputusan tersebut.

Pelaksana program memiliki peran penting dalam pencapaian tujuan program. Hal ini telah dikemukakan oleh Korten, dimana salah satu unsur yang mempengaruhi keberhasilan program adalah organisasi atau pelaksana program. Menurut Winarno (2014:173) bahwa implementasi yang berhasil juga merupakan fungsi dari kemampuan organisasi pelaksana untuk melakukan apa yang diharapkan untuk dikerjakan.

Menurut Soleh (2014:110) bahwa penguatan kapasitas individu merupakan serangkaian kegiatan untuk memperbaiki, mengembangkan mutu karakter pribadi agar lebih rasional, efektif, dan efisien dalam pemecahan suatu masalah baik dalam lingkup kecil maupun lingkup yang lebih luas. Kapasitas dari pelaksana ini dapat mendukung implementasi program. Seperti yang disampaikan oleh Wahab (1990:133) :

“idealnya lembaga-lembaga publik semisal birokrasi haruslah tanggap terhadap kebutuhan-kebutuhan dari pihak-pihak yang mereka harapkan menerima manfaat sebagai upaya untuk melayani sebaik mungkin. Tambahan pula tanpa adanya daya tangga tertentu selama implementasi pejabat-pejabat pemerintah akan tidak mempunyai informasi yang memadai guna mengevaluasi prestasi dan keberhasilan suatu program.”

Pernyataan diatas menunjukkan bahwa peran dari organisasi atau pelaksana program berupa daya tanggap dimanfaatkan untuk menyaring informasi terkait

kebutuhan penerima program. Sehingga muncul kesesuaian antara program yang diberikan dengan kebutuhan penerima program.

Pelaksanaan program tidak ditunjukkan untuk menimbulkan ketergantungan dari penerima program ke pelaksana program. Penerima program perlu memiliki kemandirian. Hal ini seperti yang disampaikan Wahab (2008:172) bahwa walaupun dalam pelaksanaannya melibatkan badan-badan lainnya, maka hubungan ketergantungan dengan organisasi-organisasi ini pada tingkat yang minimal, baik dalam artian jumlah maupun kadar kepentingannya.

Berdasarkan uraian diatas, dapat diketahui bahwa implementasi program memperhatikan kesesuaian program, pelaksana program/ organisasi, dan penerima program. Berkaitan dengan faktor tersebut terhadap penelitian ini, maka peneliti menggunakan faktor tersebut dalam mengidentifikasi pelaksanaan program implementasi kompetisi inovasi pelayanan publik dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik di Jawa Timur.

5. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Program

Program menjadi hal penting dalam implementasi program sesuai yang dilakukan sebelumnya oleh Korten. Selain itu, program yang baik pasti memiliki ciri-ciri sebagai berikut (Zauhar:1993:2) :

1. Tujuan yang dirumuskan secara jelas
2. Penentuan dari peralatan yang terbaik untuk mencapai tujuan
3. Suatu kerangka kebijakan yang konsisten dan atau proyek-proyek yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan program selektif
4. Pengukuran dengan ongkos-ongkos yang diperkiran dan keuntungan-keuntungan yang diharapkan akan dihasilkan dari program tersebut
5. Hubungan dengan kegiatan-kegiatan lain dalam usaha pembangunan tidak berdiri sendiri
6. Berbagai upaya dibidang manajemen termasuk penyedia tenaga, pembiayaan dan lain-lain untuk melaksanakan program tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, maka program perlu memiliki tujuan yang jelas agar hasil yang dicapai sesuai keinginan. Selain itu juga terkait dengan adanya sumber daya yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan dari suatu program. Jika didalam program telah ada tujuan yang jelas serta sumber daya, maka dampak atau hasil yang diinginkan akan terwujud.

Wareick dalam bukunya Abdullah (1988:17) mengatakan bahwa dalam tahap implementasi program terdapat dua faktor yang mempengaruhi keberhasilan yaitu faktor pendorong (*facilitating conditions*), dan faktor penghambat (*impending conditions*).

a) Faktor Pendorong (*Facilitating Conditions*)

- 1) Komitmen pimpinan politik : adanya komitmen dari pimpinan pemerintahan dalam pelaksanaan suatu proyek menjadi hal yang utama , karena pimpinan politik adalah yang memiliki kekuasaan daerah dalam menjalankan proyek program.
- 2) Kemampuan organisasi : dalam tahap implementasi program pada hakikatnya dapat diartikan sebagai kemampuan untuk melaksanakan tugas-tugas yang seharusnya. Seperti yang telah ditetapkan atau dibebankan pada salah satu unit organisasi.
- 3) Komitmen para pelaksana (implementer) : asumsi yang sering keliru adalah jika pimpinan telah siap untuk bergerak maka bawahan akan segera ikut untuk mengerjakan dan melaksanakan sebuah kebijaksanaan yang telah disetujui bervariasi dan dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor budaya, psikologis, dan birokratisme.
- 4) Dukungan dari kelompok pelaksana : pelaksanaan kebijakan program lebih sering mendapatkan dukungan dari kelompok kepentingan dalam masyarakat, khususnya yang berkaitan langsung dengan kebijakan.

b) Faktor Penghambat (*Impending Conditions*)

- 1) Banyaknya pemain aktor yang terlibat : semakin banyak pihak yang terlibat dan turut mempengaruhi pelaksanaan program, maka semakin rumit komunikasi dalam pengambilan keputusan dan semakin besar kemungkinan terjadi hambatan implementasi program tersebut.
- 2) Terdapat komitmen atau loyalitas ganda : hal ini disebabkan adanya tugas ganda yang dirangkai dan dijabat oleh suatu organisasi sehingga menimbulkan perhatian pelaksana menjadi terpecah.

- 3) Kerumitan yang melekat pada program itu sendiri : sebuah program mengalami kesulitan dalam pelaksanaannya karena sifat hakiki dari program itu sendiri. Hambatan yang melekat disebabkan oleh beberapa faktor seperti, faktor teknis, faktor ekonomis, dan perilaku pelaksana maupun masyarakat.
- 4) Jenjang pengambilan keputusan yang terlalu banyak : semakin banyak jenjang dan tempat pengambilan keputusan atau memiliki prosedur yang harus disetujui oleh beberapa pihak yang berwenang, maka dalam kondisi ini akan menimbulkan waktu yang lama dalam pelaksanaannya dan tentunya akan menambah banyak hal yang perlu dipersiapkan dalam program.
- 5) Faktor lain, yaitu waktu dan perubahan kepemimpinan : perubahan kepemimpinan baik pada tingkat pimpinan pelaksana maupun dalam organisasi di daerah sedikit banyak mempunyai pengaruh terhadap proyek atau program.

D. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pengertian dari pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Menurut Sinambela (2016:5), pelayanan publik merupakan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang mengumpulkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Dapat ditarik kesimpulan bahwa kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan publik dan kebutuhan manusia dalam bentuk barang, jasa

atau administratif yang diselenggarakan oleh pemerintah yang ditetapkan oleh perundang-undangan.

2. Standar Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia harus memiliki standar pelayanan publik sebagai jaminan adanya kepastian bagian pemberi layanan kepada penerima layanan. Standar pelayanan publik merupakan ukuran dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, “standar pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur”.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- a) Dasar hukum
- b) Persyaratan
- c) Sistem, mekanisme, dan prosedur
- d) Jangka waktu penyelesaian
- e) Biaya / tariff
- f) Produk pelayanan
- g) Sarana, prasarana dan fasilitas
- h) Kompetensi pelaksana
- i) Pengawasan internal
- j) Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- k) Jumlah pelaksana
- l) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
- m) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan

n) Evaluasi kinerja pelaksana

Menurut Keputusan Menteri Peberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan harus meliputi :

- a) Prosedur pelayanan
Yang harus dilakukan dalam hal ini kesederhanaan, yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.
- b) Waktu penyelesaian
Waktu yang ditetapkan sejak ditetapkan saat pengajuan permohonan sama dengan waktu penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan lamanya waktu layanan.
- c) Biaya pelayanan
Rincian dalam proses pemberi pelayanan, haruslah dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang berlaku.
- d) Produk layanan
Hasil layanan yang diterima harus sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan.
- e) Sarana dan prasarana
Sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik, berkaitan dengan kemudahan dan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti kursi, meja, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.
- f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab petugas pelayanan seperti pengetahuan, kedisiplinan, kesopanan, dalam memberikan pelayanan.

Standar pelayanan dibentuk untuk memberikan kejelasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan memperjelas tugas dan fungsi penyedia layanan. Sehingga dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat akan mudah menerima pelayanan yang sangat berkualitas tanpa ada masalah.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik pada dasarnya tercermin dari hasil kepuasan masyarakat. Bila dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan merupakan kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Menurut Sinambela (2016:13) menjelaskan bahwa kata kualitas memiliki definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari konvensional hingga strategis. Konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), dan estetika (*esthetic*), dan sebagainya. Sedangkan strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the need of customers*). Berdasarkan kedua pengertian diatas disimpulkan oleh Gasperszn dalam Sinambela (2016:6) menjelaskan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok :

- a) Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewahan produk, baik keistimewahan langsung, maupun keistimewahan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
- b) Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Pelayanan diberikan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan pada masyarakat. Oleh karena itu, terdapat metode deskriptif untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat yang biasanya disebut *Service quality (SERVQUAL)* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Leonard (2016:7) menjelaskan bahwa *Service Quality* (kualitas layanan) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. *SERVQUAL* dibangun

atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (*Perceived Service*) dengan layanan sesungguhnya yang diharapkan (*Expected Service*). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka dikatakan bahwa layanan kurang bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan tersebut memuaskan.

Menurut Zeithmal dalam Hardiyansyah (2011:41) ukuran kualitas memiliki sepuluh dimensi, yaitu :

- a) *Tangible* (berwujud)
Terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi
- b) *Reliable* (kehandalan)
Terdiri atas kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat
- c) *Responsiveness* (ketanggapan)
Terdiri atas kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan
- d) *Competence*
Terdiri atas tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan
- e) *Urtesy*
Terdiri atas sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi
- f) *Credibility*
Ditandai dengan adanya sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat
- g) *Security*
Ditandai dengan adanya jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko
- h) *Access*
Terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan
- i) *Communication*
Kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat
- j) *Understanding the customer* (memahami pelanggan)

Melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan

Kualitas pelayanan juga berhubungan erat dengan pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayanan dituntut untuk memenuhi dengan pasti siapa pelanggannya. Menurut Sinambela (2016:6) terdapat enam indikator kualitas pelayanan prima, yaitu:

- a) Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) Akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan masyarakat dan harapan masyarakat.
- e) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Berdasarkan pemaparan mengenai kualitas pelayanan, sesungguhnya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tidak terlepas dari perilaku internat birokrat selaku penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu kunci keberhasilan tingkat kualitas pelayanan publik dilihat dari kemampuan birokrat menjalankan fungsinya sebagai pemberi pelayanan.

4. Jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, jenis pelayanan dapat dikelompokkan sebagai berikut :

- a) **Kelompok Pelayanan Administratif**
Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat. Misalnya, status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang. Misalnya Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, dll.
- b) **Kelompok Pelayanan Barang**
Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang. Misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik dan air bersih.
- c) **Kelompok Pelayanan Jasa**
Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi dan pos.

Pada klasifikasi jenis dan bidang-bidang pelaksana pelayanan di atas dapat ditarik kesimpulan, bahwa setiap kehidupan masyarakat memerlukan sentuhan pelayanan. Penempatan pelayanan dimata masyarakat dan pemerintah sendiri menjadi satu patokan dari keberadaan badan publik yang dibentuk dari kesadaran dan kepentingan bersama masyarakat. Pemilahan pelayanan bertumpu pada fokus dan lokus pada pelayanan yang akan diberikan.

5. Asas-Asas Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik, asas-asas pelayanan publik meliputi :

- a) **Transportasi**
Bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) **Akuntabilitas**

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c) Kondisional
 Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d) Partisipatif
 Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) Kesamaan Hak
 Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- f) Keseimbangan Hak dan Kewajiban
 Pemberi dan penerima pelayanan publik harus mematuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dengan adanya asas-asas yang sesuai dengan peraturan, aparat birokrat sebagai penyelenggaraan pelayanan diharuskan menerapkan asas-asas tersebut sehingga dapat tercipta pelayanan publik yang berkualitas. Karena kebutuhan masyarakat harus terpenuhi dengan baik sesuai indeks kepuasan.

6. Prinsip Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 menjelaskan adanya 10 prinsip pelayanan publik yang harus diperhatikan dan dilaksanakan setiap aparat pelayanan publik, yaitu :

- 1) Kesederhanaan : prosedur pelayanan tidak berbelit dan mudah dilaksanakan dan dipahami
- 2) Kejelasan dalam arti :
 - a) Persyaratan pelayanan publik baik teknis maupun administrative
 - b) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelayanan publik
 - c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- 3) Kepastian waktu : pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dengan kurun waktu yang dapat ditentukan
- 4) Akurasi : produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah
- 5) Keamanan : proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

- 6) Tanggung jawab : pimpinan atau pejabat penyelenggara pelayanan publik yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelayanan publik
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana : tersedianya sarana dan prasarana , baik peralatan kerja pendukung dan sarana teknologi komunikasi
- 8) Kemudahan akses : tempat dan lokasi sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan : pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun dan ramah dalam pemberian pelayanan dengan ikhlas
- 10) Kenyamanan : lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu nyaman, bersih, rapi, dan sehat dan dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lainnya

Berdasarkan prinsip pelayanan publik diatas apabila menginginkan pelayanan yang memuaskan masyarakat hendaknya prinsip-prinsip diatas digunakan diterapkan secara konsisten oleh penyedia pelayanan dalam mencapai sasaran tujuan dari setiap aparatur pelayanan publik.

7. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik

Menurut Moenir (1995:88-127) menyatakan bahwa dalam pelayanan publik terdapat beberapa faktor pendukung dalam pelayanan publik :

- 1) Faktor kesadaran
Kesadaran merupakan titik temu equalibeiium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan jiwa yang bersangkutan. Maka kesadaran adalah hasil dari suatu proses yang memerlukan waktu cukup lama dan ketenangan keadaan emosi. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai dan petugas, maka daam melaksanakan tugas penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin.
- 2) Faktor aturan
Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Semakin maju dan besar kehidupan masyarakat, maka semakin besar pula peranan aturan. Oleh karena itu peranan aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran.
- 3) Faktor organisasi
Organisasi pelayanan pada dasarnya berbeda dengan organisasi lainnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena

sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Dimana organisasi bukanlah perwujudan susunan struktur organisasi, melainkan pengaturan mekanisme kerja pelayanan yang memadai.

- 4) Faktor pendapatan
Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang dicurahkan untuk orang atau badan organisasi lain, baik dalam bentuk uang, fasilitas dalam jangka waktu tertentu.
- 5) Faktor kemampuan dan ketrampilan
Yaitu kemampuan dan ketrampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. Ada tiga kemampuan yang harus dimiliki, yaitu kemampuan manajerial, teknis, dan kemampuan membuat konsep.
- 6) Faktor sarana pelayanan
Yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi. Fungsi sarana pelayanan sebagai berikut:
 - a) Mempercepat proses dan menghemat waktu pekerjaan
 - b) Meningkatkan produktifitas baik barang dan jasa
 - c) Kualitas produk yang lebih terjamin
 - d) Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin
 - e) Lebih mempermudah gerak pekerja
 - f) Menimbulkan rasa kenyamanan dan perasaan puas

Menurut Effendi (2005) beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan publik, antara lain :

- a) Adanya monopolitik, tidak adanya kompetitor dari penyelenggara pelayanan publik non pemerintah, dan tidak ada dorongan dalam peningkatan jumlah, kualitas, maupun pemetaan pelayanan pemerintah.
- b) Adanya tekanan dari lingkungan dimana faktor lingkungan sangat mempengaruhi kinerja organisasi pelayanan dalam transaksi dan interaksi antara lingkungan dan organisasi publik.
- c) Budaya patrimonial, dimana organisasi penyelenggara pelayanan publik di Indonesia masih terikat tradisi-tradisi politik dan budaya masyarakat yang tidak kondusif dan melanggar peraturan-peraturan.

E. Inovasi Pelayanan Publik

1. Pengertian Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Noor (2013:33) inovasi dibutuhkan bukan saja sebagai motor penggerak keberlangsungan organisasi bersangkutan dalam berkompetisi dengan organisasi lain, tetapi juga pemicu kreatifitas diantara anggota organisasi. Muluk (2008:42) berpendapat bahwa, inovasi di sektor publik bisa dilaksanakan dalam meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya mengingat pada dasarnya organisasi sektor publik menghadapi kelangkaan sumber daya dan keterbatasan anggaran. Inovasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan dampaknya bagi masyarakat terutama untuk mengatasi kebijakan yang sebelumnya kurang menampakan hasil yang memuaskan.

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 Tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi pasal 1 ayat 9 menyebutkan bahwa inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan baru. Menurut surat edaran Menteri PAN-RB, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ ide kreatif orisinal dan adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat berupa inovasi hasil perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.

Menurut Gopalkirsha dan Damanpur (1977) yang dikutip oleh Noor (2013:84) mengungkapkan, "inovasi pada dasarnya menunjukkan pada sesuatu

yang baru, apakah berbentuk gagasan baru, produk baru, metode atau bentuk pelayanan”. Sedangkan yang diungkapkan Rogers (1983) yang dikutip oleh Suwarno (2008:9), menjelaskan inovasi adalah “sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya”.

Ada tiga variabel yang termaksud di dalam sebuah inovasi yang dijelaskan oleh Noor (2013:186) yaitu :

- a) Kesejahteraan masyarakat, yaitu adanya peningkatan didalam kesejahteraan masyarakat yang diukur dari peningkatan indeks pembangunan manusia, jumlah kematian ibu melahirkan, tingkat pendidikan masyarakat.
- b) Pelayanan publik, yaitu kemudahan masyarakat didalam berhubungan dengan kehidupan masyarakat sehari-hari yang menyangkup; pendidikan, kesehatan, dan pekerjaan.
- c) Daya saing daerah, yaitu tingkat daya saing daerah dalam bidang perekonomian, yang diukur dari indeks daya saing daerah.

Inovasi daerah adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggara dan bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, Inovasi Daerah diselenggarakan berdasarkan prinsip-prinsip antara lain :

- a) Peningkatan efisiensi
- b) Perbaikan efektifitas
- c) Perbaikan kualitas pelayanan
- d) Tidak menimbulkan konflik kepentingan
- e) Berorientasi kepada kepentingan umum
- f) Dilakukan secara terbuka
- g) Memenuhi nilai kepatutan
- h) Dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri.

Berdasarkan Peraturan Pemerinatah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 menjelaskan bahwa kriteria inovasi daerah meliputi :

- a) Mengandung pembaharuan seluruh atau sebagian unsur dari inovasi
- b) Memberi manfaat bagi daerah dan masyarakat
- c) Tidak mengakibatkan pembebanan dan pembatasan pada masyarakat yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- d) Merupakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah
- e) Dapat direplikasi

Berdasarkan pemaparan diatas yang terkait dari definisi inovasi merupakan proses yang terjadi di seluruh kalangan organisasi, baik organisasi publik ataupun swasta. Hadirnya suatu inovasi dalam organisasi publik dan swasta merupakan bagian integral bagi organisasi tersebut. Inovasi dibutuhkan untuk penggerak keberlangsungan organisasi, dalam bentuk kemampuan dalam berkompetisi melalui daya saing. Dan juga pemicu timbulnya kreatifitas pada seluruh elemen organisasi.

2. Tipologi Inovasi

Menurut Muluk, 2008 tipologi inovasi sektor publik dibedakan menjadi lima tipologi, yaitu:

- a) Inovasi Produk/ Jasa Pelayanan : Perubahan bentuk dan desai produk atau layanan baru atau memperbaiki layanan yang sudah ada.
- b) Inovasi Proses Pelayanan : Pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebutuhan kebijakan untuk berinovasi.
- c) Inovasi Metode Pelayanan : Perubahan baru dalam hal interaksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan.
- d) Inovasi Kebijakan : Mengacu pada visi, misi, tujuan, dan strategi baru.
- e) Inovasi Sistem : Cara baru atau yang diperbarui dalam interaksi dengan aktor lain dengan kata lain adanya perubahan dalam hal tata kelola pemerintahan.

Dengan ini kesimpulan diatas adalah dalam perumusan inovasi telah dibagi tipologi masing-masing yang nantinya akan membantu dalam penerapan dan pelaksanaan inovasi pada pelayanan publik. Dimana pemerintah harus

menerapkan kelima tipologi ini bila ingin mendapatkan inovasi yang secara maksimal.

3. Level Inovasi

Aspek penting lain dalam kajian inovasi adalah level inovasi yang mencerminkan variasi besarnya dampak yang ditimbulkan oleh inovasi yang berlangsung. Menurut (Muluk 2008:46) level inovasi dibedakan menjadi tiga, antara lain:

- a) **Inovasi Inkremental**
Adalah inovasi yang terjadi membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Sebagian besar inovasi berada dalam level ini dan jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Meski demikian inovasi incremental memainkan peran penting dalam pembaruan sektor publik karena dapat melakukan perubahan kecil yang dapat diterapkan secara terus-menerus, dan mendukung rajutan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan lokal dan perorangan, serta mendukung nilai tambah uang.
- b) **Inovasi Radikal**
Merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian dan pelayanan. Inovasi jenis ini jarang sekali dilakukan karena membutuhkan dukungan politik yang sangat besar, karena memiliki resiko yang besar pula. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan dan memenuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan.
- c) **Inovasi Transformatif**
Atau sistemis membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan menstranformasi semua sektor dan secara dramatis mengubah keorganisasian. Inovasi jenis ini membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya, dan organisasi.

4. Kategori Inovasi

Dilihat dari segi proses, inovasi pelayanan publik dapat dibedakan menjadi dua kategori yang mendukung, antara lain: (Muluk 2008:48)

- a) *Sustaining innovation* (inovasi terusan)
Merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.
- b) *Discontinues innovation* (inovasi terputus)
Merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi mendasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

5. Atribut Inovasi

Atribut inovasi menurut Suwarno (2008:17), inovasi mempunyai satu sifat mendasar yaitu sifat kebaruan dalam menggantikan pengetahuan, cara objek, teknologi atau penemuan yang lama yang sudah tidak efektif menyelesaikan suatu masalah. Menurut Rogers yang dikutip Suwarno (2008:17), terdapat lima macam atribut inovasi, antara lain :

- a) *Relative Advantage* (keuntungan relative)
Suatu inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.
- b) *Compatibility* (kesesuaian)
Inovasi sebaiknya memiliki sifat kompatibel dengan inovasi yang digantikan. Agar inovasi sebelumnya tidak dibuang begitu saja, selain karena tidak memakan biaya sedikit, namun inovasi menjadi proses transisi ke inovasi yang baru. Dan dapat mempermudah proses adaptasi dan pembelajaran terhadap inovasi secara lebih tepat.
- c) *Complexity* (kerumitan)
Dengan sifat yang baru maka inovasi memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibanding dengan inovasi sebelumnya. Namun karena menawarkan cara yang lebih baru, maka tingkat kerumitan menjadi tidak penting.
- d) *Triability* (kepimpinan dicoba)
Inovasi hanya bisa diterima beli teruji dan terbukti mempunyai keuntungan dibandingkan dengan inovasi yang lama.
- e) *Observability* (kemudahan diamati)
Inovasi harus diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

6. Tahapan atau Proses Inovasi

Menurut Everett M. Rogers dalam Suwarno (2008: 90-99) membagi tahapan dan proses inovasi menjadi dua jenis, yaitu tahapan atau proses inovasi yang dilakukan individu dan tahapan proses inovasi yang dilakukan oleh organisasi. Adapun tahapan atau proses inovasi yang dilakukan oleh individu dibagi menjadi lima tahap yaitu :

- 1) Tahap pengetahuan / *Knowledge* : proses keputusan inovasi melalui tahap pengetahuan
- 2) Tahap bujukan / *Persuasion* : kemampuan untuk memproyeksikan penerapan inovasi dalam pemikiran berdasarkan kondisi dan situasi yang ada
- 3) Tahap keputusan / *Decision* : pengambilan keputusan lainnya terlibat dalam aktifitas pemilihan adopsi atau penolakan inovasi
- 4) Tahap implementasi / *Implementation* : pengambilan keputusan lainnya menetapkan suatu penggunaan inovasi lainnya
- 5) Tahap konfirmasi / *Confirmation* : mencari pengetahuan terhadap keputusan penerimaan atau penolakan inovasi yang dibuat sebelumnya

Sedangkan tahapan atau proses inovasi yang dilakukan oleh organisasi terbagi menjadi dua tahap yaitu :

- 1) Tahap *initiation* atau perintisan, terdiri dua fase yaitu :
 - a) Fase *agenda setting* : proses identifikasi dan penetapan prioritas kebutuhan dan masalah. Selanjutnya dilakukan pencarian dalam lingkungan organisasi untuk menentukan dimana inovasi tersebut akan diaplikasikan.
 - b) Fase *matching* / penyesuaian : permasalahan telah teridentifikasi dan dilakukan penyesuaian atau penyetaraan dengan inovasi yang hendak diadopsi. Fase ini memastikan *feasibilities* atau kelayakan inovasi untuk diaplikasikan di organisasi.
- 2) Tahap *implementation* atau implementasi, terdiri dari tiga fase yaitu :
 - a) Fase redefinisi : sebuah inovasi yang diadopsi mulai kehilangan karakter asingnya. Inovasi telah melewati proses *reinvention*, sehingga lebih dekat dalam mengakomodasi kebutuhan organisasi. Organisasi meredefinisikan masing-masing dan mengalami proses perubahan untuk menyesuaikan. Pada umumnya, terjadi pada perubahan struktur organisasi dan kepemimpinan dalam organisasi tersebut.

- b) Fase klarifikasi : terjadi ketika inovasi sudah digunakan meluas dalam organisasi dan mempengaruhi seluruh elemen organisasi dalam keseharian kerjanya. Pada fase ini membutuhkan waktu lama untuk mempengaruhi budaya organisasi secara keseluruhan.
- c) Fase rutinitas : fase ini dimana inovasi sudah dianggap sebagai bagian dari organisasi. Inovasi tidak lagi sebuah produk baru atau cara baru, karena telah menjadi bagian rutin dalam penyelenggaraan organisasi.

7. Faktor Penghambat Inovasi

Inovasi tidak terjadi secara mulus atau tanpa resistensi. Banyak dari kasus inovasi diantaranya justru terkendala oleh berbagai faktor. Biasanya budaya menjadi faktor penghambat terbesar dalam mempresentasikan sebuah inovasi.



Gambar 2. Hambatan Inovasi

Sumber : (Albury, 2003:31)

Hambatan inovasi diidentifikasi ada delapan jenis, salah satunya budaya *risk aversion* adalah budaya yang tidak menyukai resiko. Hal ini berkenaan dengan sifat inovasi yang memiliki resiko, termasuk kegagalan. Sektor publik, khususnya pegawai cenderung enggan berhubungan dengan resiko, dan memilih untuk melaksanakan pekerjaan secara procedural dan administratif. Secara

kelembagaan, unit kerja sektor publik umumnya tidak memiliki kemampuan untuk menangani resiko yang muncul akibat dari pekerjaannya. Hambatan lain adalah ketergantungan terhadap figur tertentu yang memiliki kinerja tinggi, sehingga cenderung kebanyakan pegawai publik hanya menjadi *follower*. Ketika figure tersebut hilang, maka yang terjadi adalah *stagnasi* dan kemacetan kerja.

Selain itu, hambatan anggaran yang periodenya terlalu pendek, serta hambatan administratif yang membuat sistem dan berinovasi menjadi tidak fleksibel. Sejalan dengan itu juga, biasanya penghargaan atas karya-karya inovatif masih sangat sedikit. Sangat disayangkan hanya sedikit apresiasi yang layak atas pegawai atau unit yang berinovasi.

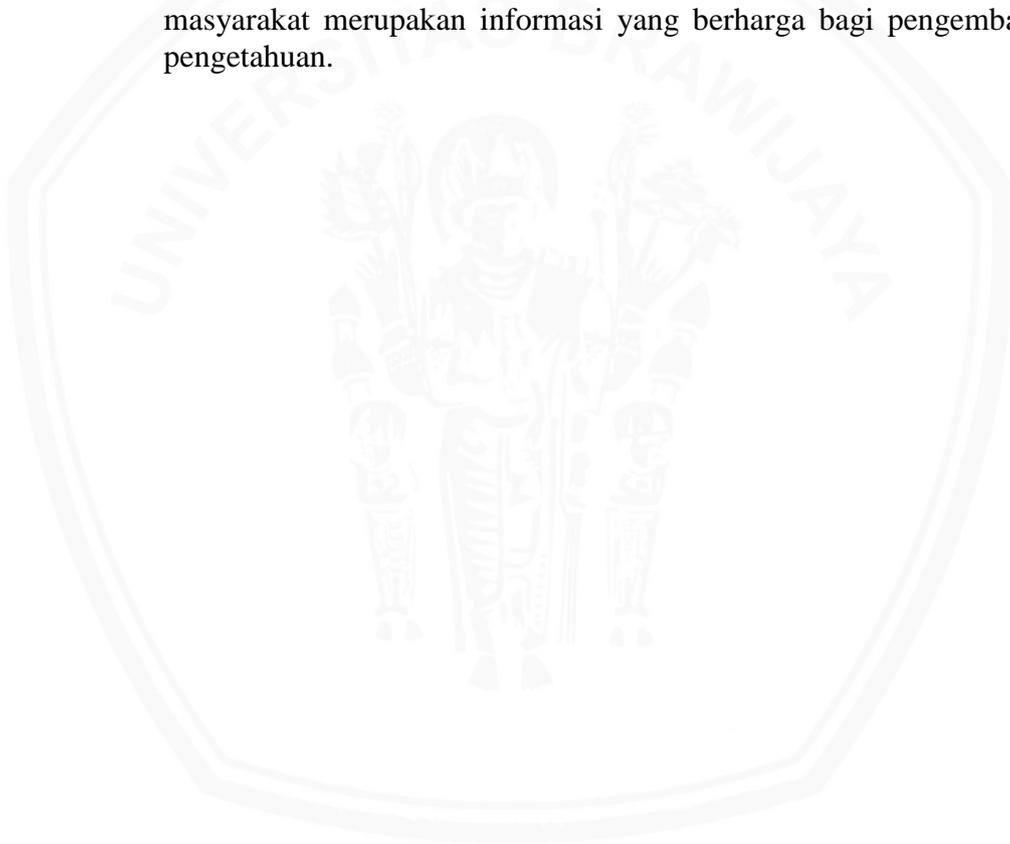
8. Faktor Pendukung Inovasi

Menurut Muluk (2008: 49-60) menjelaskan faktor pendukung dalam pengembangan inovasi sektor publik antara lain :

- a) Pengembangan kepemimpinan inovasi
Tidak hanya kepemimpinan yang mendukung proses inovasi namun adanya arahan strategis proses inovasi yang menjadi landasan proses inovasi bagi seluruh elemen organisasi. Kehadiran pemimpin yang inovatif tidak menjamin keberlangsungan inovasi. Terputusnya inovasi bisa diakibatkan karena bergantinya pemimpin. Kepemimpinan inovasi dapat menjadi stimulant bagi keberhasilan membangun sistem inovasi, namun tidak menjamin keberlangsungan.
- b) Pengembangan budaya inovasi
Pengembangan budaya inovasi sangatlah penting karena inovasi perlu dibangun diatas basis sosial yang luas dan tidak dibatasi periode waktu.
- c) Pengembangan pegawai
Tanpa adanya pegawai yang berkemampuan maka akan sulit diperoleh inovasi berkelanjutan. Kemampuan berinovasi pegawai berkelanjutan jika disediakan akses terhadap teknologi dan pengetahuan mutakhir. Tanpa akses memadai maka pengetahuan dan keahlian pegawai akan cepat sirna karena tertinggal dengan kemajuan pengetahuan yang berkembang dan akan memunculkan masalah.
- d) Pengembangan tim kerja dan kemitraan

Pengembangan inovasi membutuhkan kerjasama tim untuk menyelesaikan berbagai hal yang tidak dapat diselesaikan secara perseorangan. Keberhasilan sebuah tim bisa dinilai dari tiga hal, yakni produk dan jasa yang dihasilkan, keberlanjutan tim, dan kepuasan anggota tim.

- e) Pengembangan kinerja inovasi
Pengembangan kinerja inovasi dimulai dengan menyusun indikator kinerja yang memudahkan penilaian kinerja inovasi.
- f) Pengembangan jaringan inovasi
Pengembangan jaringan inovasi dibutuhkan karena inovasi publik akan lebih membawa dampak lebih luas jika inovasi melibatkan para pihak yang lebih luas. Pengembangan jaringan inovasi melibatkan 3 hal penting yakni, melibatkan hak luas dan instrumen paling efektif, masyarakat merupakan stakeholder utama, dan tuntutan kebutuhan masyarakat merupakan informasi yang berharga bagi pengembangan pengetahuan.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian menurut Bungin (2013:48-49) tergantung dari permasalahan serta tujuan penelitian. Penentuan jenis penelitian berdasarkan pada permasalahan yang diteliti. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah model penelitian kualitatif atau deskriptif. Dengan model penelitian kualitatif diharapkan penelitian ini mampu menggambarkan secara utuh atas subjek penelitian serta mampu menguraikan kondisi keadaan yang sebenarnya terjadi berdasarkan fakta-fakta yang sesuai dengan kondisi yang ada, serta mencari jalan pemecahan dari suatu permasalahan yang terjadi di lapangan. Sehingga dapat menjabarkan fokus penelitian yang diinginkan yaitu menjawab permasalahan yang telah dirumuskan dan memenuhi tujuan penelitiannya.

Menurut Sugiyono (2001:6) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Sedangkan Bogdan dan Taylor (Moleong, 2007:4) mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Maka pendekatan yang dilakukan kualitatif adalah sebuah instrument yang digunakan untuk menggambarkan

kejadian baik secara tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati pada saat penelitian dilakukan dan kemudian dianalisis dan diinterpretasikan.

Tujuan dari penelitian kualitatif atau deskriptif adalah untuk menggambarkan atau lukisan sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki dan dideskripsikan. Pihak peneliti akan menganalisis bagaimana kenyataan di lapangan mengenai program strategi peningkatan pelayanan publik, melalui pemantauan dalam penerapan program kompetisi inovasi pelayanan publik yang nantinya akan dikaji dan dikaitkan dengan teori-teori yang menunjang dan mendasari dari penelitian ini sehingga dapat diperoleh jawaban atas permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian kualitatif sangatlah berkaitan dengan perumusan masalah maupun data yang akan dikumpulkan dan diolah untuk kemudian dianalisis. Menurut Moleong (2007:97) fokus pada dasarnya adalah masalah pokok bersumber dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperoleh melalui kepustakaan ilmiah maupun sumber lainnya. Fokus penelitian yang dimaksud adalah membatasi studi bagi seorang peneliti dan menentukan sasaran penelitian dapat mengklarifikasi data yang dikumpulkan, diolah, dan dianalisa lebih mendalam. Fokus penelitian dapat berkembang sesuai perkembangan masalah penelitian di lapangan, dimana segala sesuatu

hasil penelitian ditentukan dari hasil akhir kesimpulan data di lapangan. Moleong (2007:28) menyatakan bahwa terdapat dua maksud dalam menentukan sebuah fokus penelitian, yaitu (1) penetapan fokus dapat membatasi studi, jadi dalam hal ini fokus membatasi bidang; (2) penetapan fokus berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi-eksklusi atau kriteria masuk dan mengeluarkan suatu informasi yang baru diperoleh di lapangan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilakukan pemerintah mengalami peningkatan. Peningkatan yang terjadi dinilai belum memenuhi harapan masyarakat. Oleh karena itu perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Saat ini pemerintah melakukan langkah kebijakan dengan menetapkan gerakan satu instansi, satu inovasi guna meningkatkan inovasi pelayanan publik yang berkelanjutan. Upaya ini akan mendorong persaingan antar instansi dan daerah untuk melakukan pelayanan yang baik. Untuk menjawab tantangan perkembangan inovasi pelayanan maka diciptakan suatu program kegiatan kompetisi inovasi pelayanan publik yang disingkat Kovablik. Kovablik adalah terobosan pelayanan atau gagasan ide kreatif yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat baik langsung dan tidak langsung. Inovasi ini tidak diharuskan sebuah penemuan baru, melainkan pendekatan baru berupa kontekstual perluasan dari peningkatan kualitas inovasi pelayanan publik. Kegiatan kompetisi ini meliputi kegiatan seleksi, penilaian dan pemberian penghargaan yang diberikan kepada inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh kementerian/lembaga, pemerintah daerah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah. Pihak Sekretariat Daerah Jawa Timur akan menjanging

dari seluruh inovasi perangkat daerah di Jawa Timur hingga menemukan Top 99 dan memberikan bimbingan perbaikan proposal inovasi, dan akan diseleksi hingga menemukan Top 40. Setelah melewati beberapa tahap, hingga nantinya akan terpilihnya inovasi yang menarik akan dilombakan hingga tingkat nasional yang diadakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Maka adapun fokus penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Implementasi Program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KOVABLIK) dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik di Jawa Timur :
 - a. Organisasi pelaksana dan penerima implementasi program kompetisi inovasi pelayanan publik dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik di Jawa Timur
 - b. Kegiatan dan tujuan implementasi program kompetisi inovasi pelayanan publik dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik di Jawa Timur
 - c. Hasil sasaran implementasi program kompetisi inovasi pelayanan publik dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik di Jawa Timur
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam Implementasi Program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KOVABLIK) dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik di Jawa Timur :
 - a. Faktor Pendukung (Internal dan Eksternal)
 - b. Faktor Penghambat (Internal dan Eksternal)

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti bisa mendiskripsikan suatu keadaan atau fenomena yang akan diteliti guna memperoleh data dari informasi dan responden yang bersangkutan yang dapat diangkat untuk mempermudah peneliti dalam menyelesaikan karya ilmiah. Pemilihan lokasi ini mempertimbangkan kemudahan peneliti dalam menggali, memproses, dan mengungkapkan data lapangan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dari objek peneliti yang akan diteliti.

Saat ini Pemerintah sedang berupaya dengan giat untuk meningkatkan suatu pelayanan publik di lingkungan Pemerintahan. Kegiatan meningkatkan mutu pelayanan ini dilakukan karena untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat akan pelayanan dan adanya keluhan masyarakat dengan mutu pelayanan. Saat ini pemerintah sedang melakukan kebijakan dengan gerakan satu instansi satu inovasi, guna meningkatkan inovasi pelayanan publik berkelanjutan. Dengan adanya kebijakan ini maka antar instansi dan daerah akan berlomba untuk melakukan pelayanan yang baik melalui inovasi pelayanan yang mereka ciptakan. Dengan adanya kebijakan ini maka Pemerintah Provinsi Jawa Timur, khususnya Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur menggelar program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KOVABLIK). Dimana kovablik ini akan memberikan wadah untuk seluruh organisasi perangkat daerah di Jawa Timur memberikan ide gagasan inovasinya, dimana nantinya akan diseleksi dari setiap organisasi perangkat daerah yang lain. Dimana inovasi yang terpilih dan yang terbaik akan diikuti sertakan hingga

perlombaan ditingkat nasional yang diadakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Maka dengan ini peneliti memutuskan untuk lokasi penelitian dilakukan di Kota Surabaya Jawa Timur. Karena Kota Surabaya tempat dimana Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur berada, dan Sekretariat Daerah Jawa Timur merupakan salah satu instansi yang ditunjuk oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negeran dan Reformasi Birokrasi dalam menjalankan kegiatan kompetisi ini.

Sedangkan situs penelitian merupakan tempat yang lebih spesifik dimana peneliti melakukan penelitian lapangan. Situs penelitian dapat dilakukan di kantor, lapangan, tempat kerja narasumber yang memberikan informasi. Dengan ini detail peneliti melakukan penelitian bertempat di Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, Biro Organisasi, dikarenakan :

1. Alasan pertama karena Provinsi Jawa Timur merupakan Provinsi yang menjadi contoh provinsi pertama kali yang melaksanakan program kegiatan kompetisi inovasil pelayanan publik tingkat Jawa Timur.
2. Alasan kedua karena Kementerian Pusat menilai bahwa Provinsi Jawa Timur telah menjalankan kegiatan kompetisi dengan baik dan banyak menghasilkan bibit unggul dan kompetisi inovasi pelayanan publik yang sering menjuarai.
3. Alasan ketiga adalah, semenjak berjalannya kegiatan kompetisi inovasi pelayanan publik di Jawa Timur, dapat kita lihat disekitar kita banyaknya organisasi perangkat daerah di Jawa Timur yang berlomba-

lomba dalam menciptakan inovasi-inovasi pelayanan publik. Sehingga menimbulkan peningkatan pelayanan publik di Jawa Timur.

D. Sumber Data

Suatu penelitian memerlukan data-data yang akurat dan valid yang akan membantu penulis untuk sampai pada kesimpulan, sekaligus nantinya data tersebut akan membantu memperkuat kesimpulan akhir yang dibuat peneliti. Menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong (2006:157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen, foto, data statistik, dan lain-lainnya.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, dicatat, dan diamati secara pertama dilapangan. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dengan wawancara dari informan di lapangan dan pengamatan seara langsung dengan pihak-pihak terkait, meliputi:

- a. Bapak Drs. Budi Supriyanto. M.Si selaku Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur
- b. Bapak Ketut Arya Winangun selaku Kepala Bagian Tatalaksana Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur
- c. Bapak Rachmad Wahyu Kurniawan, S.STP, M.IP selaku Kepala Sub Bagian Tatalaksana Pelayanan Publik Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur

- d. Ibu Rahayu Ekaningtyas, BA selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur
- e. Beberapa Staff pegawai di Biro Organisasi yang ikut turut serta dalam menangani kegiatan kompetisi inovasi pelayanan publik Jawa Timur

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder meliputi internal data misalnya, data statistik, majalah, jurnal, dan arsip menunjang lainnya, misalnya :

- a. Proposal Inovasi yang telah dikirim organisasi perangkat daerah di Jawa Timur kepada pihak Biro Organisasi
- b. Laporan hasil evaluasi dari kegiatan kompetisi inovasi pelayanan publik
- c. Dan data-data arsip lainnya seperti RPJMD
- d. Landasan dan dasar hukum yang menunjang tema penelitian dan data lain yang menunjang
- e. Data online dari berbagai sumber yang menunjang dalam pemenuhan data penilaian

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang utama dalam penelitian ilmiah, karena pengumpulan data yang dihasilkan harus valid agar dapat memecahkan suatu permasalahan yang akan diteliti. Selain itu data yang

diperoleh dilapangan juga akan digunakan dalam menjawab dan menganalisis permasalahan yang ada. Menurut Arikunto (2006:134) teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Dan agar memperoleh data yang valid dan relevan maka disini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan peneliti yang menggunakan panca inderanya (Bungin, 2013:143). Sumber data yang akan diperoleh melalui metode observasi adalah pengamatan di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, dari berlangsungnya program kegiatan kompetisi inovasi pelayanan publik. Hal ini dilakukan guna untuk melengkapi data primer di lapangan dan data sekunder yang telah dikumpulkan untuk melengkapi hasil akhir penelitian.

2. Wawancara

Wawancara adalah usaha untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara lisan. Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan cara mengadakan Tanya jawab secara langsung dengan narasumber informan yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian yang sedang dilakukan. Menurut Sugiyono (2008:231) teknik pengumpulan data ini mendasarkan pada laporan tentang diri sendiri, *self report* atau setidaknya pada keyakinan

atau pengetahuan pribadi. Dalam hal ini yang bertindak sebagai narasumber adalah, sebagai berikut :

- a. Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur
- b. Kepala Bagian Tatalaksana Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur
- c. Kepala Sub Bagian Tatalaksana Pelayanan Publik Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur
- d. Kepala Sub Bagian Tata Usaha Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur
- e. Staff pegawai di Biro Organisasi yang ikut turut serta dalam menangani kegiatan kompetisi inovasi pelayanan publik Jawa Timur

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis berupa autobiografi, surat-surat, buku catatan, dokumen swasta ataupun pemerintah, serta hasil gambar lainnya yang menunjang dalam pelengkap hasil penelitian (Bungin, 2013:154)

F. Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto (2006:160) instrumen penelitian adalah sebagai alat-alat atau fasilitas yang dipergunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, lebih cermat, lengkap dan

sistematis sehingga mudah untuk diolah. Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan peneliti dalam pengumpulan data untuk memecahkan masalah hingga mencapai tujuan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrument penelitian adalah peneliti itu sendiri yang merupakan menjadi kunci dari penelitian ini. Akan tetapi, setelah fokus penelitian menjadi jelas, maka kemungkinan akan dikembangkan instrument penelitian sederhana, yang diharapkan dapat melengkapi observasi dan wawancara. Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Peneliti Sendiri

Sugiyono (2008:398-399) menyatakan bahwa peneliti itu sendiri berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya. Ciri khas penelitian kualitatif tidak dapat dipisahkan dari pengamatan, namun peranan peneliti yang menentukan skenarionya (Moleong, 2006:163). Artinya peneliti memiliki peran utama dalam pengumpulan data. Peneliti sebagai instrument pengamat dengan menggunakan alat panca indra untuk melakukan pengamatan, mencatat fenomena yang terjadi di lapangan.

2. Pedoman Wawancara

Suyanto dan Sutinah (2006:61) mengatakan bahwa pedoman wawancara umunta berisikan daftar pertanyaan yang sifatnya terbuka, agar mendapatkan jawaban yang luas dan mendalam. Hal ini perlu

dibuat agar wawancara yang dilakukan akan terarah dalam fokus masalah yang diteliti.

3. Perangkat Penunjang Lapangan

Perangkat penunjang berupa alat bantu atau benda yang akan menunjang jalannya penelitian, seperti: kamera, handphone, alat perekam suara dan laptop. Serta menyertakan catatan lapangan atau catatan tertulis, untuk menuliskan dan menggambarkan apa yang didapat dilapangan. Dan perangkat lainnya yang mendukung adalah situs internet yang berfungsi untuk mencari sumber data berita yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti di lapangan.

G. Keabsahan Data

Menurut Moeleong (2011:320-326) keabsahan data merupakan “setiap keadaan harus memenuhi untuk mendemonstrasikan nilai yang benar, menyediakan dasar agar hal itu dapat diterapkan, dan memperbolehkan keputusan luar yang dapat dibuat tentang konsistensi dari prosedurnya dan kenetralan dari temuan dan keputusan-keputusannya.” Untuk menentukan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan meliputi :

a) Derajat kepercayaan (*credibility*)

Teknik pemeriksaan dalam penelitian melakukan tindakan triangulasi dan member *check*. Triangulasi dilakukan melalui perolehan sumber data seperti dokumen tertulis, gambar, dan catatan pengamatan langsung. Peneliti mengecek data kembali yang telah diperoleh dengan

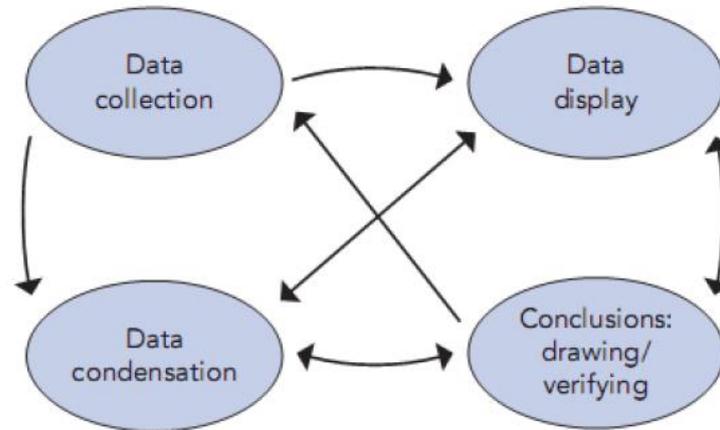
membandingkan data dengan hasil wawancara informan yang disesuaikan dengan fokus yang diteliti. Tidak hanya itu, dalam penelitian ini peneliti juga melakukan *member check* (pengecekan data yang telah diperoleh).

b) Kepastian (*confirmability*)

Teknik kepastian ini dilakukan peneliti melalui tindakan diskusi dengan dosen pembimbing maupun narasumber mengenai temuan di lapangan, karena kebergantungan ditentukan bukan lagi dari subjek atau orangnya melainkan pada objek atau datanya. Dalam penelitian ini, peneliti juga melakukan diskusi dengan teman yang sebidang dalam jurusan ini, sedangkan diskusi dengan dosen pembimbing dilakukan ketika meminta arahan pada saat konsultasi rutin.

H. Analisis Data

Menurut Sugiyono (2010:335), analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan cara mengorganisasi data yang diperoleh kedalam sebuah kategori, menjabarkan data dalam unit-unit, menganalisis data yang penting, menyusun atau menyajikan data yang sesuai dengan masalah penelitian dalam bentuk laporan dan membuat kesimpulan agar mudah untuk dipahami. Sesuai dengan jenis penelitian di atas, maka peneliti menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman untuk menganalisis data hasil penelitian. Adapun model interaktif yang dimaksud sebagai berikut:



Gambar 3. Model Analisis Data Interaktif

Sumber: Miles, Huberman and Saldana (2014:33)

Aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Berdasarkan gambar diatas, komponen-komponen analisis data model interaktif dijelaskan sebagai berikut :

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data menunjukkan pada proses pemilihan, pemusatan, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang diperoleh peneliti dari hasil catatan lapangan, wawancara, transkrip, dokumen, dan data dari hasil lapangan lainnya. Data yang dipilih di sederhanakan dan ditransformasikan pada fokus penelitian

Analisis juga dilakukan dengan membandingkan hasil penelitian yang sedang dilakukan dengan hasil terdahulu. Dengan cara ini diterapkan dapat diketahui kemungkinan adanya kesamaan, perbedaan, relevansi, dan kontribusinya bagi penelitian ini. Sehingga diperoleh

kejelasan apakah penelitian ini juga cukup signifikan dengan permasalahan yang sedang dikaji atau sebaliknya.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Dimaksudkan agar memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Dengan kata lain merupakan pengorganisasian data ke dalam bentuk tertentu sehingga kelihatan dengan sosok yang lebih utuh.

3. Reduksi Data

Data yang diperoleh di lokasi penelitian atau data lapangan dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terperinci. Laporan lapangan akan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan, pada hal yang penting melalui proses penelitian berlangsung.

4. Kesimpulan / Verifikasi (*Conclusions*)

Melakukan verifikasi data secara terus menerus sepanjang penelitian berlangsung. Sejak awal memasuki lapangan dan selama proses pertumbuhan data, peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan, yaitu dengan mencari makna dari data yang dikumpulkan, yaitu dengan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, dan sebagaimana dituangkan dalam kesimpulan yang bersifat mendasar. Dengan kata lain setiap kesimpulan selalu dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung yang melibatkan interpretasi peneliti.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian Provinsi Jawa Timur

1. Sejarah Singkat Provinsi Jawa Timur

Dalam perjalanan suatu bangsa, pembentukan struktur pemerintah dan wilayah Jawa Timur memiliki perjalanan yang sangat panjang. Dari sumber-sumber epigrafis dalam bentuk Prasasti Dinoyo diketahui bahwa sejak abad VIII, tepatnya tahun 760 di Jawa Timur telah muncul suatu satuan pemerintah, kerajaan, kanjuruhan malang dengan status yang sampai kini masi diperdebatkan. Pada abad X Jawa Timur menepaki fase baru yaitu Jawa Timur yang memiliki wilayah pinggiran dari Kerajaan Mataram Kuno di Jawa Tengah, kemudian mendapatkan momentum sebagai pusat kekuasaan berbagi kerajaan, seperti Medang (937-1017), Daha-Jenggala (1080-1222), Singasari (1222-1292), dan Majapahit (1293-1527). Mpu Sendok adalah orang yang paling berjasa berhasil meletakkan dasar-dasar pemerintah Jawa Timur. Struktur pemerintah secara hirarki terdiri dari pemerintah pusat (kraton), watek (daerah), dan wanua (desa).

Pada abad XIII terjadi perkembangan baru dalam struktur ketatanegaraan di Indonesia di Jawa Timur, ditandai dengan muncul sebuah struktur baru dalam pemerintahan Hindia Belanda yang sejak awal abad XX merupakan politik imprealisme modern melakukan intensifikasi pemerintah dengan membentuk Pemerintah Provinsi Jawa Timur pada tahun 1929, dengan struktur

pemerintahan, wilayah dan birokrasi tidak jauh berbeda seperti yang ada saat ini. Provinsi Jawa Timur berdiri tahun 1929 dengan struktur pemerintahan yang tak jauh berbeda saat ini. Pada masa penjajahan Jepang (1942-1945) Jawa Timur diletakkan dibawah pendudukan militer Jepang.

Setelah Proklamasi Kemerdekaan, Pemerintah Republik Indonesia mulai menata kehidupan kenegaraan. Berdasarkan pasal 18 Undang-undang Dasar 1945 pada tanggal 19 Agustus 1945 oleh PPKI dibentuk provinsi dan penetapan Gubernur. Pada tanggal 12 Oktober 1945 R.M.T Soeryo yang kala itu menjabat Residen Bojonegoro ditunjuk sebagai Gubernur Jawa Timur pertama. Atas dasar pertimbangan itu diterbitkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 6 Tahun 2007 tentang Hari Jadi Provinsi Jawa Timur yang ditetapkan pada tanggal 12 Oktober. (dikutip dari: jatimprov.go.id tanggal 9 Februari 2017)

2. Arti Lambang Provinsi Jawa Timur



Gambar 4. Lambang Provinsi Jawa Timur

Sumber: jatimprov.go.id

Makna Lambang Provinsi Jawa Timur :

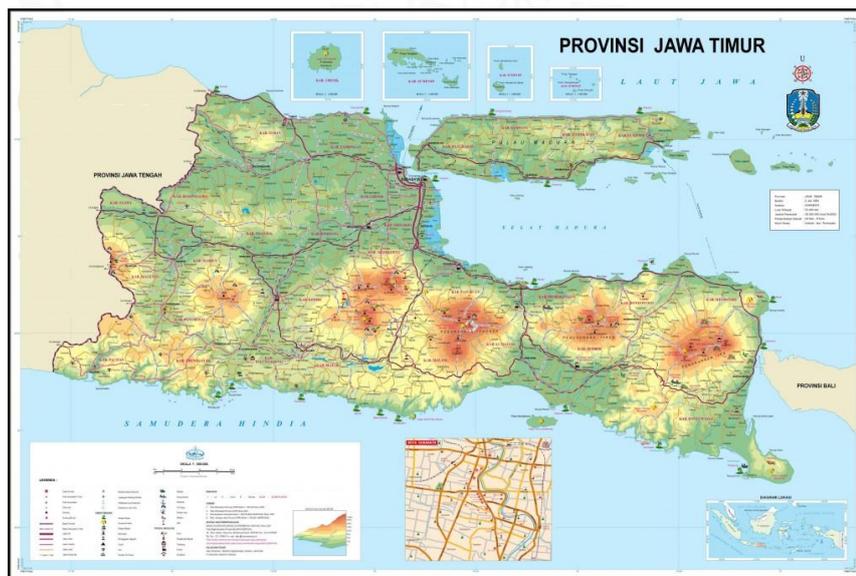
1. Daun lambang bentuk perisai , adalah lambang keamanan dan ketentraman serta kejujuran melambangkan dasar dan keinginan hidup rakyat Jawa Timur yang merupakan daerah yang termasuk aman.
2. Bintang dengan warna kuning emas adalah lambing Ketuhanan Yang Maha Esa, bersudut lima dan bersinar lima adalah melambangkan Pancasila merupakan Dasar dan Falsafah Negara yang senantiasa dijunjung tinggi dan selalu menyinari jiwa rakyatnya (dalam hal ini rakyat Jawa Timur) khususnya jiwa Ketuhanan Yang Maha Esa.
3. Tugu Pahlawan, adalah lambang kepahlawanan, untuk melukiskan sifat dan semangat kepahlawanan rakyat Jawa Timur (khususnya Surabaya) dalam mempertahankan kedaulatan dan wilayah tanah airnya.
4. Gunung berapi, yang selalu mengepulkan asap melambangkan keteguhan dan kejayaan tekad Jawa Timur dengan semangat Dinamis, revolusioner pantang mundur dalam menyelesaikan revolusi menuju cita-cita masyarakat Adil dan Makmur, selain itu juga menggambarkan bahwa wilayah Jawa Timur mempunyai banyak gunung-gunung berapi.
5. Pintu gerbang, (dari candi) dengan warna abu-abu, melambangkan cita-cita perjuangan serta keagungan khususnya Jawa Timur di masa silam yang masih nampak dan sebagai lambang batas perjuangan masa lampau dengan masa sekarang yang semangatnya tetap berada di tiap-tiap patriot Indonesia yang berada di Jawa Timur.
6. Sawah dan Ladang yang dilukiskan pada bagian-bagian dengan warna kuning dan hijau, melambangkan kemakmuran yaitu bahwa Jawa Timur

memiliki sawah-sawah dan ladang-ladang yang merupakan sumber dan alat untuk mencapai kemakmuran..

7. Padi dan Kapas, lambang sandang pangan yang menjadi kebutuhan pokok rakyat sehari-hari, gambar padi berbutir 17 buah, sedangkan kapas tergambar 8 buah, melambangkan saat-saat keramat buat bangsa Indonesia yaitu tanggal 17-8-1945.
8. Sungai yang bergelombang menunjukkan bahwa Jawa Timur mempunyai banyak sungai yang cukup mengalir untuk mengairi sawah-sawah dan sumber-sumber kemakmuran yang lainnya di Jawa Timur.
9. Roda dan rantai, melukiskan situasi Jawa Timur pada masa sekarang yang sudah mulai pesat pembangunan pabrik-pabrik dan lain-lain dalam rangka pembangunan Jawa Timur di bidang Industri, dan melambangkan pula tekad yang tak kunjung padam serta rasa ikatan persahabatan yang biasa ditunjukkan oleh rakyat Jawa Timur kepada pendatang/peninjau dari manapun.
10. Pita berisikan tulisan Jawa Timur, menunjukkan lambang Daerah Provinsi Jawa Timur.
11. Pita dasar dengan warna putih berisi tulisan JER BASUKI MAWA BEYA, menunjukkan motto Jawa Timur yang mengandung makna bahwa untuk mencapai suatu kebahagiaan diperlukan pengorbanan.

3. Kondisi Geografis Provinsi Jawa Timur

Jawa Timur merupakan salah satu provinsi dalam wilayah negara Republik Indonesia. Mengenai nama Jawa Timur, karena provinsi ini menempati wilayah yang paling timur di Pulau Jawa. Wilayah Provinsi Jawa Timur dengan luas 48.039,14 Km² memiliki batas-batas sebagai berikut: sebelah Utara Laut Jawa, sebelah Timur Selat Bali, sebelah Selatan Samudera Hindia, dan sebelah Barat berbatasan dengan Provinsi Jawa Tengah. Secara astronomis terletak antara 111,0'-114,4' Bujur Timur dan 7,12'-8,48' Lintang Selatan. Sebagian besar wilayah Jawa Timur terdiri dari 90% wilayah daratan dan 10% wilayah Kepulauan termasuk Madura. Secara administratif berdasarkan Permendagri No. 18 Tahun 2013 tentang Buku Induk Kode Wilayah, Jawa Timur terdiri dari 38 Kabupaten/Kota (29 Kabupaten dan 9 Kota) yang mempunyai 664 Kecamatan dengan 783 Kelurahan dan 7.722 Desa. Seperti yang digambarkan pada peta Jawa Timur berikut ini :



Gambar 5 Peta Provinsi Jawa Timur
Sumber: Badan Pemeriksa Keuangan (2018)

Tabel 2. Jumlah Kecamatan dan Desa Menurut Kabupaten/ Kota di Jawa Timur tahun 2013

Kab/Kota	Kecamatan	Kelurahan	Desa	Jumlah
Kabupaten				
Pacitan	12	5	166	171
Ponorogo	21	26	281	307
Trenggalek	14	5	152	157
Tulungagung	19	14	257	271
Blitar	22	28	220	248
Kediri	26	1	343	344
Malang	33	12	378	390
Lumajang	21	7	198	205
Jember	31	22	226	248
Banyuwangi	24	28	189	217
Bondowoso	23	10	209	248
Situbondo	17	4	132	136
Probolinggo	24	5	325	330
Pasuruan	24	24	341	365
Sidoarjo	18	31	322	353
Mojokerto	18	5	299	304
Jombang	21	4	302	306
Nganjuk	20	20	264	284
Madiun	15	8	198	206
Magetan	18	28	207	235
Ngawi	19	4	213	217
Bojonegoro	28	11	419	430
Tuban	20	17	311	328
Lamongan	27	12	462	474
Gresik	18	26	330	356
Bangkalan	18	8	273	281
Sampang	14	6	180	186
Pamekasan	13	11	178	189
Sumenep	27	4	328	332
Kota				
Kediri	3	46	0	46
Blitar	3	21	0	21
Malang	5	57	0	57
Probolinggo	5	29	0	29
Pasuruan	4	34	0	34
Mojokerto	2	18	0	18
Madiun	3	27	0	27
Surabaya	31	160	0	160
Batu	3	5	19	24

Jawa Timur	664	783	7.722	8.505
-------------------	------------	------------	--------------	--------------

Sumber: Permendagri Nomor 18 Tahun 2013

Melihat peta diatas gambar 4, secara umum wilayah Provinsi Jawa Timur terbagi menjadi dua yaitu daratan Jawa Timur dan Kepulauan Madura. Dari kedua wilayah tersebut bila disatukan maka akan memunculkan jumlah penduduk yang sangat tinggi. Keadaan topografi Jawa Timur terhitung sebagai daerah yang mayoritas lebih banyak memiliki dataran rendah. Hal ini disebabkan wilayah Jawa Timur 60% (28,833km) merupakan dataran rendah, dan hanya kurang dari 40% (17,597km) yang merupakan dataran tinggi. Wilayah yang termasuk dataran rendah seperti Surabaya, Sidoarjo, Pasuruan, dan lain-lain. Berbeda dengan wilayah Malang, Batu, dan Lumajang yang disana banyak dijumpai gunung dan pegunungan.

Berbicara mengenai gunung di Jawa Timur memiliki anyak gunung aktif dan tidak. Beberapa gunung yang masih aktif di Jawa Timur diantaranya adalah Gunung Semeru, Gunung Kelud, Gunung Bromo, dan Gunung Ruang. Selain itu juga terdapat gunung yang tidak aktif, diantara lain Gunung Penanggungan, Gunung Arjuna, Gunung Lawu Magetan. Gunung-gunung ini banyak dikunjungi oleh para wisatawan asing dan lokal, yang mampu menaikan perekonomian masyarakat sekitar.

Tabel 3. Nama dan Tinggi Gunung Berapi di Jawa Timur

Kabupaten	Nama Gunung Berapi	Tinggi
1. Malang	1. Kelud	1 731
	2. Welirang	3 156
	3. Arjuno	3 339
	4. Semeru	3 676
2. Lumajang	1. Lamongan	1 668

	2. Bromo	3 292
3. Jember	1. Argopuro	3 088
4. Bondowoso	1. Pendil	2 338
	2. Suket	2 950
5. Banyuwangi	1. Merapi	2 800
	2. Raung	3 332

Sumber : Stasiun Meteorologi Klas I Juanda Surabaya

Selain gunung di Jawa Timur juga memiliki beberapa sungai yang besar maupun kecil. Diantara sungai mengalir melewati Jawa Timur yaitu Sungai Brantas, Sungai Bengawan Solo, Sungai Konto, dan Sungai Mas. Keberadaan sungai-sungai ini di jaman dulu sangat membantu masyarakat sebagai sarana transportasi yang cepat dibandingkan darat.

Tabel 4. Nama dan Panjang Sungai di Jawa Timur

Kabupaten	Nama Sungai	Panjang
1. Blitar	1. Jimbe	5,60
	2. Loding	6.85
	3. Lekso Wetan	16.52
	4. Putih	2.91
	5. Jari	26.44
	6. Manis	31.20
	7. Lekso	31.61
2. Banyuwangi	1. Baru	36.70
	2. Probolinggo	21.60
	3. Bajul Mati	32.79
	4. Tambang	22.60
	5. Mangarang	12,00
	6. Setail	49.50
3. Bondowoso	1. Deluwang	29,70
	2. Sampeyan	49.50
	3. Bedadung	48.75
4. Bojonegoro	1. Prijetan	13,00
	2. Lamong	30,00
	3. Tinggang	12,50
	4. Mekuris	43,00

5. Jombang	1. Marmoyo	25,00
	2. Konto	31,75
6. Jember	1. Tanggul	51,19
	2. Mrawan	33,50
	3. Mayang	46,50
7. Lamongan	1. Glagah / Blawi	22.00
	2. Gondang	15.00
8. Lumajang	1. Laban	28.00
	2. Jatiroto	29.30
	3. Bondoyudo	32.00
9. Kediri	1. Srinjing	34.00
10. Malang	1. Metro	54.55
	2. Jilu	27.25
	3. Cokro	23.07
	4. Rejoso	8.41
	5. Amprong	50.53
	6. Welang	1.84
	7. Lesti	63.79
	8. Ngotok Ring Kanal	6.00
	9. Lahor	4.75
11. Mojokerto	1. Marmoyo	14.00
	2. Brangkal	23.00
12. Madiun	1. Asin	5.00
	2. Slahung	25.00
	3. Brangkal	8.94
	4. Noto Puro	21.00
	5. Madiun	76.50
13. Magetan	1. Trinil	24.56
	2. Gandong	26.95
14. Madura	1. Sumber Pucung	8.80
	2. Semajid	17.00
	3. Torbang	3.50
	4. Pengarengan	7.90
	5. Sampang	30.00
	6. Sorokah	14.00
15. Nganjuk	1. Kuncir	28.00
	2. Widas	67.00
16. Ngawi	1. Jabung	12.50
	2. Jeroan	8.00
	3. Ketonggo	12.50
17. Ponorogo	1. Catur	40.10

	2. Keyang	21.40
18. Sidoarjo (Porong)	1. Porong	25.65
19. Surabaya	1. Kanal Wonokromo	9.00
	2. Surabaya	6.00
20. Tulungagung	1. Ngrowo	30.14
21. Trenggalek	2. Tawing	1.84

Sumber : Dinas Pekerjaan Umum Pengairan Provinsi Jawa Timur

Berbicara jalur transportasi di Jawa Timur tidaklah sulit, karena telah dilengkapi dengan sarana transportasi yang lengkap. Untuk transportasi udara di Jawa Timur memiliki Bandara Internasional Juanda Sidoarjo, Bandara Abdurahman Saleh Malang, Bandara Belimbing Sari Banyuwangi, Bandara Notoadinegoro Jember, serta dua bandara lain di Madiun dan Semene. Keenam bandara ini sangat berperan guna menunjang mobilitas masyarakat dalam bepergian. Jawa Timur juga memiliki transportasi jalur laut antara lain, Pelabuhan Tanjung Perak sebagai pelabuhan utama. Selain Tanjung Perak juga ada beberapa pelabuhan kecil di berbagai wilayah Jawa Timur. Fungsi dari pelabuhan-pelabuhan ini untuk membantu dan meringankan kerja masyarakat sekitar dalam kegiatan berpergian.

Tidak hanya jalur udara dan laut, Jawa Timur juga memiliki berbagai jalur darat yang memadai dan banyak digunakan masyarakat. Jalur darat dapat dibedakan menjadi dua yaitu jalanan konvensional dan jalanan bebas hambatan (tol). Jalanan konvensional tersedia dari kota hingga pelosok desa. Tetapi masih ada beberapa jalanan yang kurang layak karena jalan yang tidak beraspal dan berlampu pada malam hari. Jalan bebas hambatan atau tol yang dimiliki Jawa Timur termasuk lumayan banyak, antara lain Tol Surabaya, Gresik, Malang, Porong, Mojokerto, Pasuruan, dan lain-lain.

Pembangunan dan pemenuhan sarana transportasi ini dilakukan untuk menjaga kepercayaan investor serta upaya untuk mensejahterahkan masyarakat. Sarana dan transportasi dapat membantu kegiatan industri dan perekonomian di Jawa Timur. Beberapa kota di Jawa Timur menjadi pusat industri antara lain Surabaya, Gresik, Sidoarjo, Pasuruan, dan Mojokerto. Dengan adanya sarana dan prasarana transportasi yang menunjang dengan sinkronisasi jalur maka kegiatan perekonomian dapat berlangsung dengan baik dan aman. Pembangunan sarana dan prasarana yang baik juga dapat menarik kunjungan wisatawan ke Jawa Timur diantaranya Gunung Bromo, Pendakian Gunung Semeru, Puncak Ijen, Pantai-pantai di Malang Selatan dan Pantai di Banyuwangi.

4. Kondisi Demografi Jawa Timur

Demografi merupakan sebuah ilmu yang mempelajari tentang kependudukan. Kependudukan berasal dari kata penduduk yang mendapat imbuhan ke-an. Secara umum penduduk ialah sekelompok atau kumpulan beberapa orang yang mendiami dan menetap pada suatu tempat tertentu. Provinsi Jawa Timur merupakan jumlah penduduk paling banyak di Indonesia. Pada tahun 2010 jumlah penduduk Jawa Timur 37.476.757, dengan rincian 16.512.753 perempuan dan 19.052.953 laki-laki. Jumlah ini diperkirakan akan terus mengalami kenaikan dari tahun ketahun. Menurut statistika kependudukan, diproyeksikan jumlah penduduk pada tahun 2015 terus bertambah seperti tabel berikut :

Tabel 5. Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Provinsi Jawa Timur Tahun 2015

Kelompok Umur	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
0-4	1 493 678	1 436 212	2 929 890
5-9	1 553 737	1 479 468	3 033 205
10-14	1 556 318	1 490 163	3 046 481
15-19	1 577 605	1 516 423	3 094 028
20-24	1 492 757	1 484 485	2 977 242
25-29	1 416 020	1 447 582	2 863 602
30-34	1 434 519	1 504 960	2 939 479
35-39	1 465 804	1 530 977	2 996 781
40-44	1 457 061	1 513 488	2 970 549
45-49	1 387 973	1 463 304	2 851 277
50-54	1 237 112	1 312 159	2 549 271
55-59	1 047 331	1 065 029	2 112 360
60-64	790 742	791 423	1 582 165
65+	1 261 953	1 639 278	2 901 231
Jumlah	19 172 610	19 674 951	38 847 561

Sumber: Proyeksi Penduduk Indonesia 2010-2035 (bps jatim)

Penduduk Jawa Timur terbagi menjadi dua menurut tempat tinggalnya yaitu pedesaan dan perkotaan. Penduduk yang hidup di pedesaan biasanya lebih banyak dibandingkan hidup di kota. Penduduk yang hidup di kota biasanya

bukan penduduk asli, mereka merupakan penduduk pendatang. Penduduk perkotaan bermata pencaharian sebagai karyawan kantor ataupun pabrik, PNS, dan lain-lain. Sedangkan penduduk pedesaan bermata pencaharian petani, nelayan, guru, dan lain-lain.

Penataan ekonomi yang terjadi di Jawa Timur seakan tidak merata antara kota dan pedesaan. Akibatnya terjadi kesenjangan ekonomi yang mengakibatkan munculnya angka kemiskinan. Angka kemiskinan di Jawa Timur cukup tinggi, menurut hasil survey Badan Statistik masyarakat Jawa Timur hidup dibawah garis kemiskinan sebesar 24,5% sedangkan yang benar-benar tergolong miskin sebesar 16%. Beberapa daerah yang perekonomiannya tergolong rendah seperti, Sumenep, Situbondo, Bondowoso, dan beberapa daerah tapal kuda lainnya.

5. Kondisi Masyarakat Jawa Timur

Kondisi masyarakat di Jawa Timur tidak terlalu berbeda dengan daerah lainnya, masyarakat Jawa Timur merupakan salah satu masyarakat majemuk di Indonesia. Dikarenakan Jawa Timur merupakan salah satu daerah yang memiliki cukup banyak suku bangsa, serta kondisi ekonomi, pendidikan dan budaya yang lebih baik.

Keadaan ekonomi di Jawa Timur cukup baik, pada tahun 2013 mencapai 6,68%. Dengan begitu perekonomian di Jawa Timur selalu masuk dalam sepuluh besar, posisi kedua tertinggi di Jawa. Perekonomian di Jawa Timur secara tidak langsung dipengaruhi oleh banyaknya industry di Jawa Timur, diantaranya industry tekstil, rokok, peternakanm dan pertanian. Pertanian di

Jawa Timur merupakan sektor yang laing lamban dalam sumbangasihnya untuk perekonomian di Jawa Timur. Di Jawa Timur walaupun pertumbuhan ekonomi yang lumayan baik, tetapi masih terdapat permasalahan yaitu pengangguran. Berdasarkan data dinas tenaga kerja dan transmigrasi Jawa Timur hingga tahun 2013 mencapai 4,33% dan di prediksi akan terus bertambah setiap tahunnya. Berikut data mengenai ketenagakerjaan di Jawa Timur pada tahun 2013 lalu :

Tabel 6. Data Ketenagakerjaan di Jawa Timur Tahun 2013

No	Uraian	Jumlah
1.	Angkatan Kerja	20.137.000
2.	Bekerja	19.266.000
3.	Pengangguran	871.000

Sumber: LAKIP Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Kependudukan

Terjadinya banyak pengangguran dipengaruhi oleh banyak hal diantara lain meninggalkan sektor pertanian dan memilih bekerja sebagai karyawan kantor dan pabrik, ataupun PNS. Sehingga dampaknya banyak tanah sawah dan lading yang dibiarkan bahkan kemudian dijual untuk dijadikan perumahan. Hal ini menimbulkan sebuah bencana baru yakni tertutupnya lahan pekerjaan.

Kondisi pendidikan di Jawa Timur cukup memadai, banyak terdapat perguruan tinggi dan perguruan tinggi swasta yang baik. Sehingga banyak menarik minat pelajar dan mahasiswa untuk menuntut ilmu di Jawa Timur. Tidak hanyak perguruan tinggi, di Jawa Timur juga memiliki sekolah yang lengkap mulai SD, SMP, SMA/SMK. Meski begitu masih banyak masyarakat Jawa Timur yang tidak menikmati fasilitas pendidikan. Akibatnya angka buta

aksaran masih tinggi, berdasarkan sensus penduduk tahun 2010 sekitar 3,4 juta jiwa.

B. Gambaran Umum Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur

1. Visi, Misi, Tugas, dan Fungsi Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur

a) Visi Biro Organisasi

Dalam rangka mendukung Visi, Misi Gubernur dan Wakil Gubernur periode 2014-2019, Biro Organisasi mempunyai Visi : “Terwujudnya Organisasi Pemerintah Provinsi yang Efektif, Efisien dan Akuntabel”.

b) Misi Biro Organisasi

Penataan dan penguatan kelembagaan, tatalaksana, manajemen sumberdaya aparatur, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan publik”.

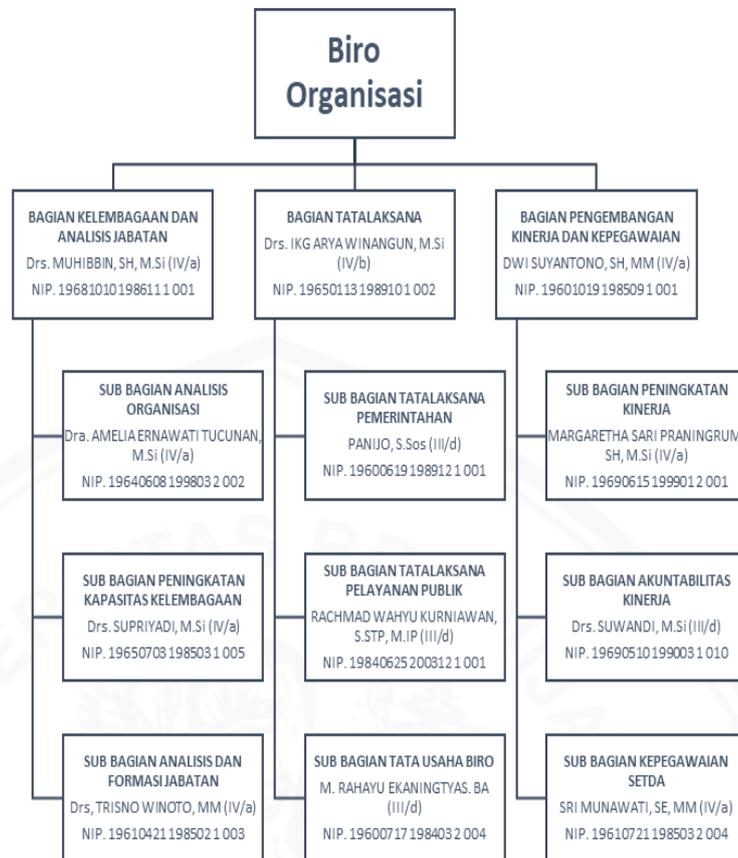
c) Tugas Biro Organisasi

Menyiapkan perumusan kebijakan, mengoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi, pemantauan dan evaluasi program kegiatan dan penyelenggaraan / pembinaan teknis administrasi dan sumberdaya di bidang kelembagaan, tata laksana, analisis jabatan, dan kepegawaian, administrasi pelayanan publik serta peningkatan kinerja organisasi.

d) Fungsi

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana diatas, Biro Organisasi mempunyai fungsi :

- 1) Pelaksanaan penyiapan perumusan kebijakan dibidang kelembagaan, ketatalaksanaan, analisis jabatan dan kepegawaian, layanan publik serta peningkatan kinerja organisasi;
- 2) Pelaksanaan koordinasi dan penyusunan program kegiatan serta petunjuk teknis pelaksanaan dibidang kelembagaan, ketatalaksanaan, analisis jabatan dan kepegawaian, layanan publik serta peningkatan kinerja organisasi;
- 3) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dibidang kelembagaan, ketatalaksanaan, analisis jabatan dan kepegawaian, layanan publik serta peningkatan kinerja organisasi;
- 4) Pelaksanaan pembinaan teknis, administrasi serta administrasi di bidang kelembagaan, ketatalaksanaan, analisis jabatan dan kepegawaian, layanan publik serta peningkatan kinerja organisasi;
- 5) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh sekretaris daerah.



Gambar 6. Struktur Organisasi Biro Organisasi

Sumber: Biro Organisasi

2. Bagian-Bagian Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur

Peraturan gubernur Jawa Timur Nomor 58 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur dalam Paragraf 1 tentang Biro Organisasi Pasal 83-93, menjelaskan bahwa Biro Organisasi terdiri atas:

- a) Bagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan
- b) Bagian Pengembangan Kinerja dan Kepegawaian
- c) Bagian Tata Laksana

Masing-masing bagian dipimpin oleh Kepala Bagian yang berada dibawah dan bertanggung jawab Kepala Biro.

A) Bagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan

1) Tugas

Melaksanakan koordinasi, pembinaan dan penyiapan petunjuk pelaksanaan analisis organisasi, peningkatan kapasitas kelembagaan dan evaluasi kelembagaan, penyusunan analisis jabatan, analisis beban kerja dan evaluasi beban kerja serta mengoordinasikan penyusunan standart kompetensi manajerial dan standart kompetensi teknis.

2) Fungsi

Untuk melaksanakan tugas, bagian kelembagaan mempunyai fungsi:

- (1) Pelaksanaan koordinasi analisis organisasi, peningkatan kapasitas kelembagaan Perangkat Daerah, penyusunan analisis jabatan, formasi jabatan dan standart kompetensi jabatan;
- (2) Pelaksanaan penusunan program dan petunjuk pelaksanaan analisis organisasi, peningkatan kapasitas kelembagaan Perangkat Daerah, analisis jabatan, analisis beban kerja dan evaluasi jabatan;
- (3) Pelaksanaan analisis organisasi dan peningkatan kapasitas kelembagaan Perangkat Daerah;
- (4) Pelaksaan pembinaan, fasilitasi penyusunan analisis jabatan, analisis beban kerja dan evalusi jabatan;
- (5) Pengoordinasian penyusunan petunjuk pelaksanaan standart kompetensi teknis;

- (6) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kelembagaan Perangkat Daerah, penyusunan analisis jabatan, analisis beban kerja dan evaluasi jabatan;
- (7) Pelaksanaan penyusunan laporan hasil analisis jabatan, analisis beban kerja, dan evaluasi jabatan;
- (8) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala biro

Bagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan terdiri atas:

(a) Sub Bagian Analisis Organisasi memiliki tugas :

- 1) Menyiapkan bahan analisis data dibidang kelembagaan;
- 2) Menyiapkan bahan perumusan kebijakan dibidang analisis organisasi perangkat daerah;
- 3) Menyiapkan bahan penyusunan petunjuk pelaksanaan dibidang analisis organisasi perangkat daerah;
- 4) Menyiapkan bahan pelaksanaan analisis organisasi perangkat daerah;
- 5) Menyiapkan bahan pemantauan dan pelaporan dibidang analisis organisasi perangkat daerah;
- 6) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala bagian.

(b) Sub Bagian Peningkatan Kapasitas Kelembagaan memiliki tugas:

- 1) Menyiapkan bahan analisis data dibidang peningkatan kapasitas kelembagaan perangkat daerah;
- 2) Menyiapkan bahan perumusan kebijakan dibidang peningkatan kapasitas kelembagaan perangkat daerah;
- 3) Menyiapkan bahan penyusunan petunjuk pelaksanaan dibidang peningkatan kapasitas kelembagaan perangkat daerah;

- 4) Menyiapkan bahan pelaksanaan peningkatan kapasitas kelembagaan perangkat daerah;
- 5) Menyiapkan bahan dan melaksanakan monitoring, evaluasi, dan pelaporan dibidang peningkatan kapasitas kelembagaan perangkat daerah;
- 6) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala bagian.

(c) Sub Bagian Analisis dan Formasi Jabatan memiliki tugas:

- 1) Menyiapkan bahan perumusan kebijakan dibidang analisis jabatan, analisis beban kerja dan evaluasi jabatan serta mengoordinasikan perumusan kebijakan standar kompetensi manajerial dan standar kompetensi teknis;
- 2) Menyiapkan program pelaksanaan analisis jabatan, analisis beban kerja dan evaluasi jabatan dalam rangka penyusunan formasi jabatan, peta jabatan dan nilai jabatan;
- 3) Menyiapkan bahan penyusunan petunjuk pelaksanaan analisis jabatan, analisis beban kerja dan evaluasi jabatan;
- 4) Menyiapkan bahan koordinasi penyusunan petunjuk pelaksanaan standar kompetensi manajerial dan standar kompetensi teknis;
- 5) Menyiapkan bahan pelaksanaan minitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan penyusunan analisis jabatan, analisis beban kerja dan evaluasi jabatan; dan
- 6) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian.

B) Bagian Pengembangan Kinerja dan Kepegawaian

1) Tugas

Menyiapkan koordinasi dan petunjuk pelaksanaan peningkatan kinerja aparatur, akuntabilitas kinerja, koordinasi pelaksanaan reformasi birokrasi dan pelaksanaan zona integritas serta pengelolaan kepegawaian sekretariat daerah.

2) Fungsi

Untuk melaksanakan tugas, Bagian Pengembangan Kinerja dan Kepegawaian mempunyai fungsi:

- (1) Pengoordinasian perumusan kebijakan dibidang peningkatan kinerja aparatur, akuntabilitas kinerja dan pengelolaan kepegawaian sekretariat daerah;
- (2) Penyusunan program dan petunjuk pelaksanaan dibidang peningkatan kinerja aparatur, akuntabilitas kinerja dan monitoring/ evaluasi kinerja;
- (3) Pelaksanaan koordinasi program peningkatan kinerja aparatur, akuntabilitas kinerja dan monitoring/ evaluasi pengembangan kinerja;
- (4) Pelaksanaan koordinasi reformasi birokrasi dan zona integritas;
- (5) Pelaksanaan peningkatan kinerja aparatur, akuntabilitas kinerja, evaluasi akuntabilitas kinerja dan pengelolaan kepegawaian sekretariat daerah;
- (6) Pengelolaan dan pelayanan administrasi kepegawaian sekretariat daerah;
- (7) Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan peningkatan kinerja aparatur, akuntabilitas kinerja dan pengelolaan kepegawaian sekretariat daerah
- (8) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Biro.

Bagian Pengembangan Kinerja dan Kepegawaian terdiri atas:

(a) Sub Bagian Akuntabilitas Kinerja mempunyai tugas:

- 1) Menyiapkan bahan perumusan kebijakan di bidang akuntabilitas kinerja;
- 2) Menyiapkan bahan penyusunan petunjuk pelaksanaan di bidang akuntabilitas kinerja dan Rencana Strategis Perangkat Daerah;
- 3) Menyiapkan bahan analisis data di bidang akuntabilitas kinerja dan Laporan Kinerja Perangkat Daerah;
- 4) Menyiapkan bahan penyusunan Laporan Kinerja Gubernur;
- 5) Menyiapkan bahan yang berkaitan dengan program Reformasi Birokrasi dan Zona Integritas;
- 6) Menyiapkan bahan penyusunan bahan pembinaan Sistem Kinerja Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kab/Kota;
- 7) Menyiapkan bahan pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang akuntabilitas kinerja dan Renstra Perangkat Daerah, dan
- 8) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian.

(b) Sub Bagian Peningkatan Kinerja Aparatur mempunyai tugas:

- 1) Menyiapkan bahan perumusan kebijakan peningkatan kinerja aparatur, budaya kinerja dan standar manajemen mutu;
- 2) Menyiapkan bahan penyusunan petunjuk pelaksanaan di bidang peningkatan kinerja aparatur, budaya kinerja, dan standar manajemen mutu;

- 3) Menyiapkan bahan analisis data peningkatan kinerja aparatur, budaya kinerja dan standar manajemen mutu;
- 4) Menyiapkan bahan pelaksanaan kegiatan data peningkatan kinerja aparatur, budaya kinerja dan standar manajemen mutu;
- 5) Menyiapkan bahan pelaksanaan monitoring, evaluasi dan laporan peningkatan kinerja aparatur, budaya kinerja dan standar manajemen mutu; dan
- 6) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian.

(c) Sub Bagian Kepegawaian Sekretariat Daerah mempunyai tugas:

- 1) Menyiapkan bahan, perumusan kebijakan pengelolaan kepegawaian Sekretariat Daerah;
- 2) Menyiapkan bahan penyusunan program pengelolaan administrasi kepegawaian meliputi penyusunan rencana formasi dan kebutuhan pegawai, usulan kebutuhan diklat struktural/fungsional, usulan jawaban, kenaikan pangkat, pensiun, penataan kebutuhan pegawai Sekretariat Daerah, pembinaan dan kesejahteraan pegawai;
- 3) Menyiapkan bahan penyusunan petunjuk pelaksanaan di bidang pengelolaan kepegawaian Sekretariat Daerah;
- 4) Menyiapkan bahan pengelolaan sistem informasi manajemen kepegawaian dan tata naskah pegawai perorangan;
- 5) Menyiapkan kegiatan rutin olahraga senam pagi;
- 6) Menyiapkan bahan pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pengelolaan kepegawaian Sekretariat Daerah; dan

7) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian.

C) Bagian Tata Laksana

1) Tugas

Menyiapkan koordinasi, pembinaan dan petunjuk pelaksanaan tata laksana pemerintahan dan pelayanan publik serta tata usaha.

2) Fungsi

Untuk melaksanakan tugas Bagian Tata Laksana mempunyai fungsi :

- (1) Pengoordinasian penyusunan kebijakan tata laksana pemerintahan dan pelayanan publik;
- (2) Pengoordinasian pelaksanaan kebijakan tata laksana pemerintahan dan pelayanan publik serta fasilitasi program pendayagunaan aparatur negara;
- (3) Pelaksanaan penyusunan program dan petunjuk pelaksanaan tata laksana pemerintahan dan pelayanan publik serta fasilitasi program pendayagunaan aparatur negara;
- (4) Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tata laksana pemerintahan dan pelayanan publik serta fasilitasi program pendayagunaan aparatur negara;
- (5) Pelaksanaan tata usaha; dan
- (6) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Biro.

Bagian Tata Laksana terdiri atas:

(a) Sub Bagian Tata Laksana Pemerintahan mempunyai tugas :

- 1) Menyiapkan bahan perumusan kebijakan di bidang tata laksana pemerintahan;

- 2) Menyiapkan bahan penyusunan petunjuk pelaksanaan di bidang tata laksana pemerintahan;
- 3) Menyiapkan bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP), pedoman tata naskah dinas, pakaian dinas dan standarisasi sarana dan prasarana dinas;
- 4) Menyiapkan bahan analisis data di bidang tata laksana pemerintahan;
- 5) Menyiapkan bahan pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan di bidang tata laksana pemerintahan;
- 6) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian.

(b) Sub Bagian Tata Laksana Pelayanan Publik mempunyai tugas :

- 1) Menyiapkan bahan perumusan kebijakan di bidang tata laksana pelayanan dan pengaduan pelayanan publik;
- 2) Menyiapkan bahan penyusunan petunjuk pelaksanaan di bidang tata laksana pelayanan dan pengaduan pelayanan publik;
- 3) Menyiapkan bahan penyusunan Standar Pelayanan Minimal (SPM), Standar Pelayanan Publik (SPP), Survey Kepuasan Masyarakat (SKM);
- 4) Menyiapkan bahan analisis data di bidang tata laksana pelayanan dan pengaduan pelayanan publik;
- 5) Menyiapkan bahan pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan di bidang tata laksana pelayanan;
- 6) Melaksanakan tugas-tugas yang lain yang diberikan oleh Kepala Bagian.

(c) Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas :

- 1) Menyiapkan bahan penyusunan rencana program, kegiatan dan anggaran;

- 2) Menyiapkan bahan pengelolaan surat masuk dan surat keluar serta menyiapkan bahan rapat Kepala Biro;
- 3) Menyiapkan bahan pemeliharaan dan pengoordinasian arsip/laporan/tindak lanjut hasil pengawasan/data;
- 4) Menyiapkan kebutuhan dan pengelolaan sarana dan prasarana termasuk alat tulis serta perlengkapan kantor;
- 5) Menyiapkan bahan administrasi dan pengawasan kepegawaian;
- 6) Menyiapkan bahan administrasi keuangan yang meliputi akuntansi, gaji pegawai serta hak-hak keuangan lainnya;
- 7) Menyiapkan bahan penyusunan laporan pertanggungjawaban keuangan dan laporan kinerja; dan
- 8) Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Bagian.

C. Penyajian Data Fokus Penelitian

1. Implementasi Program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur

a. Organisasi Pelaksana dan Penerima Implementasi Program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur

Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur Kota Surabaya merupakan sebuah instansi pemerintah yang membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan yang secara maksimal di sektor manapun. Biro organisasi merupakan salah satu organisasi yang berada dibawah cakupan dengan Sekretariat Daerah Provinsi

Jawa Timur. Biro organisasi memiliki keinginan untuk mewujudkan Organisasi Pemerintah Provinsi di Jawa Timur yang efektif, efisien, dan akutabel. Sehingga membuat Biro Organisasi memiliki tugas untuk perumusan kebijakan, mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi, pemantauan dan evaluasi program kegiatan dan penyelenggaraan pembinaan teknis administrasi dan sumberdaya di bidang kelembagaan, tata laksana, analisis jabatan, dan kepegawaian, administrasi pelayanan publik serta peningkatan kinerja organisasi di Jawa Timur. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Budi selaku Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, menjelaskan bahwa:

“... sebagai wujud transparansi informasi dalam menuju reformasi birokrasi, Biro Organisasi menyajikan berbagai layanan informasi baik terkait dengan kegiatan layanan dan kegiatan informasi pelayanan publik. Tugas dan tanggung jawab sebagai penyebar informasi layanan publik, Biro Organisasi melakukan secara bertahap sehingga mampu melengkapi kebutuhan publik yang terkait dengan kebutuhan masyarakat dan informasi pelayanan di Jawa Timur.”
(wawancara pada tanggal 4 Juni 2018)

Hal lain disampaikan oleh Bapak Arya selaku Kepala Bagian Tata Laksana Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, menjelaskan bahwa :

“... Biro Organisasi dalam kewenangan implementasi program KOVABLIK memiliki peran yang pertama adalah fasilitator dengan organisasi perangkat daerah Jawa Timur dan Kabupaten/ Kota yang berkaitan dengan pelaksanaan, peraturan yang telah ditetapkan pusat dalam rangka peningkatan pelayanan publik untuk membuat agenda program KOVABLIK, Gelar Pameran Publik, Budaya Kinerja, Monitoring dan Evaluasi di lingkungan organisasi perangkat daerah Jawa Timur. Biro Organisasi juga memiliki peran sebagai koordinator didalam implementasi program KOVABLIK, berfungsi untuk penghubung koordinasi untuk seluruh organisasi perangkat daerah di Jawa Timur agar mengikuti KOVABLIK dan meningkatkan inovatif mereka tidak hanya dalam lingkup provinsi Jawa Timur, melainkan juga tingkat nasional dan

internasional. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat terlayani secara maksimal oleh pemerintah.”
(wawancara pada tanggal 2 Juli 2018)

Bapak Wahyu selaku Kepala Sub Bagian Tata Laksana Pelayanan Publik pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur menjelaskan kepentingan tanggung jawab lain dari Biro Organisasi sebagai organisasi pelaksana dalam implementasi program KOVABLIK adalah :

“... kami menyadari bahwa untuk menghasilkan inovasi yang membangun pelayanan publik tidaklah mudah, karena memiliki tantangan yang besar untuk menghasilkan berbagai gagasan cemerlang adalah membebaskan diri dari kebiasaan konvensional. Perlu adanya observasi dengan memahami keadaan lingkungan sekitar. Biro organisasi dalam implementasi program KOVABLIK terus melakukan monitoring dan evaluasi disetiap organisasi perangkat daerah provinsi, kabupaten dan kota, untuk pendampingan membenahi organisasi perangkat daerah agar lebih meningkatkan mutu pelayanan, dan membuat ide inovasi-inovasi terkait pelayanan publik.”
(wawancara pada tanggal 4 Juni 2018)

Era globalisasi dan meningkatnya jumlah penduduk di Jawa Timur menyebabkan tuntutan dari masyarakat semakin kompleks untuk menginginkan pelayanan publik terbaik yang diberikan oleh Pemerintah selaku bertugas pemberi pelayanan pada masyarakat. Namun sempat pada saat itu pelayanan publik di Jawa Timur dinilai kurang efektif, efisien, dan akuntebel dalam memberikan pelayanannya, dinilai masih banyak kekurangan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Biro Organisasi mendindak lanjuti Peraturan Pan-RB nomor 30 tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi sehingga Gubernur Jawa Timur berkomitmen untuk membuat program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KOVABLIK) untuk meningkatkan inovasi pelayanan publik di Jawa Timur. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh

Bapak Wahyu selaku Sub Bagian Tata Laksana Pelayanan Publik Biro

Organisasi :

“setiap daerah wajib memiliki inovasi pelayanan publik entah melalui seminar ataupun kompetisi, setiap daerah setidaknya wajib memiliki mall pelayanan percontohan. Bapak Gubernur kita sangat berkomitmen untuk menjalankan program ini, karena menurut beliau sesuai dengan Visi Gubernur yang berbunyi Jatim lebih sejahtera, berakhlak, berkeadilan, mandiri, dan berdaya saing. Serta program ini juga mendukung terselenggaranya Nawacita Pak Jokowi untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat.”

(wawancara dengan Bapak Wahyu pada tanggal 4 Juni 2018)

Kegiatan pemberian motivasi inovasi pelayanan dalam lingkungan Pemerintah Provinsi di Jawa Timur sudah terjadi mulai tahun 1998 yang waktu itu bernama “Abdi Setya Bakti”. Seiring berjalannya waktu kegiatan pemberi motivasi inovasi pelayanan perlu dilaksanakan dan dipraktekan dalam seluruh perangkat daerah di Jawa Timur. Sehingga tahun 2016 barulah dimunculkan suatu program yang diberi nama Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik yang dijalankan oleh Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur pada Biro Organisasi. Kegiatan ini berisikan dengan setiap organisasi perangkat daerah di Jawa Timur wajib memberikan suatu inovasi pelayanan yang telah dijalankan untuk perbaikan sistem standart pelayanan, setelah itu didaftarkan pada program Kompetisi inovasi pelayanan publik di Biro Organisasi, dan akan dijaring dan diseleksi, serta akan diberi pendampingan pembekalan dan evaluasi, hingga terpilih TOP 25 yang akan diberikan reward penghargaan, dan dapat diikuti sertakan dalam kegiatan kompetisi inovasi pelayanan publik tingkat pusat yang diadakan oleh Kemenpan-RB. Provinsi Jawa Timur merupakan Provinsi pertama di Indonesia yang mengadakan kegiatan tersebut dan memberikan

contoh kepada perangkat daerah di daerah lainnya. Sesuai penjelasan dari Bapak Arya Winangun selaku Kepala Bagian Tata Laksana Biro Organisasi:

“Pak Karwo Gubernur Jawa Timur pernah berpesan ‘*one agency one innovation*’ setiap organisasi perangkat daerah wajib menciptakan minimal 1 inovasi setiap tahunnya. Sehingga dengan ini banyak organisasi perangkat daerah di Jawa Timur yang mendukung program dari bapak gubernur, sehingga setiap tahunnya peserta terus bertambah. Bahkan tidak dipungkiri dalam kegiatan kompetisi inovasi pelayanan publik di pusat didominasi oleh Jawa Timur.”
(wawancara dengan Pak Arya pada tanggal 2 Juli 2018)

Berdasarkan struktur organisasi, program ini menindak lanjuti dari peraturan Kemenpan-RB, selanjutnya dijalankan oleh Bapak Gubernur Jawa Timur yang menjadi suatu program wajib untuk meningkatkan mutu inovasi pelayanan di Jawa Timur. Program ini dijalankan oleh Biro Organisasi yang berperan sebagai mediator, fasilitator, administrator, dan pembuat kebijakan. Program ini juga mendapatkan dukungan yang kuat dari wakil gubernur Jawa Timur beserta Sekretariat Daerah dan Asisten. Bahkan hampir seluruh organisasi perangkat daerah provinsi, kabupaten dan kota wajib mendukung program ini yang bertujuan meningkatkan inovasi pelayanan publik secara merata di Jawa Timur. Sehingga program ini dibawah koordinasi dari Biro Organisasi yang bertanggung jawab memberikan layanan dan informasi. Seperti yang disampaikan Bapak Arya Winangun selaku Kepala Bagian Tata Laksana Biro Organisasi :

“Disini peran Biro Organisasi sebagai mediator fasilitator administrator dan pembuat kebijakan. Tugas dari Biro Organisasi untuk menjaga konsistensi program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik yang berjalan di Jawa Timur. Melakukan koordinasi dengan seluruh perangkat daerah di provinsi, kota dan kabupaten untuk memberikan pelayanan dan informasi seputar program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik. Serta unsur staf dalam Biro Organisasi membantu Gubernur dalam meningkatkan motivasi

pelayanan publik. Dan nantinya Biro Organisasi akan mengawasi perangkat daerah yang menjalankan program tersebut, serta memberikan pendampingan dan evaluasi.”

(wawancara dengan Pak Arya pada tanggal 2 Juli 2018)

Sesuai dengan nama programnya, sasaran dalam program ini adalah diharapkan mampu meningkatkan inovasi pelayanan seluruh organisasi perangkat daerah di Jawa Timur, yang nantinya dampak dari perbaikan pelayanan publik dapat dirasakan oleh seluruh lapisan di Jawa Timur. Agenda dari Program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur pada tahun 2017 sebagai berikut;

Tabel 7. Jadwal Agenda KOVABLIK Tahun 2017

No.	Jadwal	Tanggal
1.	Pra – Pendaftaran	Mulai bulan Juni – 4 September 2017
2.	Rapat dengan Perangkat Daerah dan Kabupaten/kota	22 Agustus 2017 (tentatif menyesuaikan dengan hasil rapat tim)
3.	Pendaftaran	Paling lambat tanggal 4 September 2017
4.	Seleksi Admin Biro Organisasi	Mulai 5 September 2017 – 11 September 2017
5.	Seleksi Tim Independen	Mulai 12 September 2017 – 18 September 2017
6.	Paparan Finalis 20 di Biro Organisasi Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Timur	Mulai 19 September 2017 – 23 September 2017
7.	Penetapan Finalis 20 (cek lapangan)	Mulai 25 September 2017 – 29 September 2017
8.	Evaluasi dan penetapan TOP 12	Mulai 04 Oktober 2017 – 10 Oktober 2017
9.	Gelar Inovasi pemenang TOP 12	Akhir pertengahan Oktober/November 2017 (tentatif, menyesuaikan jadwal Bp. Gubernur Jawa Timur)

Sumber: Data Biro Organisasi

Tidak hanya menyelenggarakan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik saja, Biro Organisasi juga membuat suatu jaringan situs online. Jaringan Inovasi Pelayanan Publik Jawa Timur (JIPPJATIM) diinisiasi oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur melalui Biro Organisasi bersama program TRANSFORMASI (*Transforming Administration-Strengthening Innovation*) yang diimplementasikan oleh *Deutsche Gesellschaft fuer Internationale Zusammenarbeit (GIZ)*. TRANSFORMASI merupakan program kerjasama antara Pemerintah Indonesia dengan Pemerintah Jerman untuk ikut membantu menjalankan program KOVABLIK. Pembentukan JIPPJATIM juga melibatkan media massa, perguruan tinggi, organisasi masyarakat sipil, dan mitra pembangunan. Dibentuk sebagai sarana penyebarluasan dan pembelajaran inovasi pelayanan publik dikembangkan oleh pemerintah provinsi dan kabupaten-kota di Jawa Timur. Melalui situs JIPPJATIM para penyedia pelayanan publik di Jawa Timur dapat saling belajar dan bertukar informasi tentang praktik dan program inovatif yang telah dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Inovasi pelayanan publik tumbuh subur di Jawa Timur, baik dalam tingkat provinsi maupun kabupaten dan kota. Hal ini dapat dilihat dari dominasi Jawa Timur pada kompetisi inovasi yang dilaksanakan oleh beberapa lembaga. Salah satunya Sistem Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (SINOVIK) yang dilaksanakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB) tiga tahun terakhir, misalnya inovasi-inovasi Jawa Timur mendominasi dalam TOP 99 Inovasi Pelayanan Publik terbaik di tingkat

nasional. Para pelayan publik dan masyarakat umum dapat berinteraksi dengan orang-orang yang berada dibalik inovasi yang ditampilkan contact person dalam situs JIPPJATIM. Selain itu masyarakat dapat memberikan masukan dan komentar atas inovasi yang ditampilkan, masyarakat juga dapat menyampaikan keluhan atas pelayanan publik yang diterima. Keluhan pelayanan publik tersebut akan diteruskan ke Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Jawa Timur.

Penyelenggara Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik adalah Pemerintah Provinsi Jawa Timur Biro Organisasi yang bertugas memfasilitasi proses penjurangan, penyeleksian, dan penilaian inovasi pelayanan publik, dan membentuk Sekretariat dan Tim Evaluasi, dan Tim Tenaga Ahli yang ditetapkan oleh Gubernur Jawa Timur. Sekretariat juga memiliki tugas untuk melayani kesekretariatan penyelenggaraan KOVABLIK dan bertindak sebagai Admin Biro Organisasi. Tim Tenaga Ahli yang dimaksudkan diatas adalah beberapa orang dari golongan akademisi dan praktisi inovasi lembaga mitra pembangunan yang memiliki reputasi dalam pemikiran dan pengalaman mendorong upaya-upata peningkatan pelayanan publik dan pemerintahan lainnya untuk bertugas melakukan penilaian proposal inovasi pelayanan publik. Peserta yang mengikuti KOVABLIK pastinya seluruh organisasi perangkat daerah Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Pemerintah Kabupaten dan Kota di Jawa Timur, setiap peserta dapat mengajukan lebih dari satu inovasi pelayanan publik, dan inovasi pelayanan publik yang belum pernah diusulkan dalam kompetisi sebelumnya. Setelah melalui tahapan penyaringan proposal, selanjutnya akan dilakukan

penilaian dan verifikasi oleh Tim Penilai Independen Provinsi Jawa Timur terhadap Inovasi Penyelenggara Publik yang lolos seleksi administrasi yang dilaksanakan oleh Biro Organisasi. Tim Penilai Independen yang dipilih oleh Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur adalah :

1. Wawan Sobari , S.IP., M.A., Ph.D., (Dosen dan Ketua Program Studi Magister Ilmu Sosial pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya
2. Redhi Setiadi, S.IP., MPA., (Advisor Program TRANSFORMASI-GIZ Wilayah Jawa Timur)
3. Rohman Budijanto, SH., MH., (*The Jawa Pos Institute of Pro Otonomi (JIPP)*)
4. Didik Purwondanu, ME., (*Responsive Governance KOMPAK East Java*)
5. Ir. Dina Limanto (*Provincial Coordinator KINERJA ADB East Java Bank Dunia*)

Biro Organisasi memiliki peran dan dampak yang besar dalam menjalankan program KOVABLIK. Peran yang besar yang dimaksud adalah mampu mengkoordinir dari berbagai pihak yang terkait dalam kegiatan program tersebut. Bagi organisasi perangkat daerah di Jawa Timur dengan adanya program KOVABLIK membuat mereka untuk wajib mengikuti dan terdorong untuk menciptakan sebuah inovasi-inovasi pelayanan publik yang baik. Dengan selalu memperbaiki suatu inovasi pelayanan publik, diharapkan dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat dalam penerima pelayanan publik.

Seperti yang disampaikan oleh Ibu Yayuk selaku Kepala Sub Bagian Tata

Usaha Biro Organisasi :

“Benar mbak, menurut saya semenjak Tahun 2014 kita mulai untuk menjalankan program Kovablik ini, yang awalnya memang sedikit susah dan masih belum maksimal kita nilai, tapi lambat tahun sampai tahun 2017 pendaftar dari seluruh organisasi perangkat daerah di Jawa Timur meningkat. Apalagi kita Biro Organisasi mendapat dukungan penuh dari lingkungan sekitar hingga Bapak Gubernur. Bahkan saat ini dapat kita jumpai banyak organisasi perangkat daerah yang banyak memiliki sebuah inovasi dalam pelayanan publik mereka, bahkan beberapa inovasi program yang masuk TOP 25 mulai diterapkan atau ditiru beberapa organisasi perangkat daerah. Untuk kalangan masyarakat saat ini, kita rasakan mulai berkurang mendapatkan keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan publik. Sehingga menurut saya perlahan tapi pasti jika kita optimis, maka kita dapat membangun sebuah pelayanan publik di Jawa Timur yang efektif dan efisien serta tepat tanggap.”

(wawancara dengan Ibu Yayuk pada tanggal 3 Juli 2018)

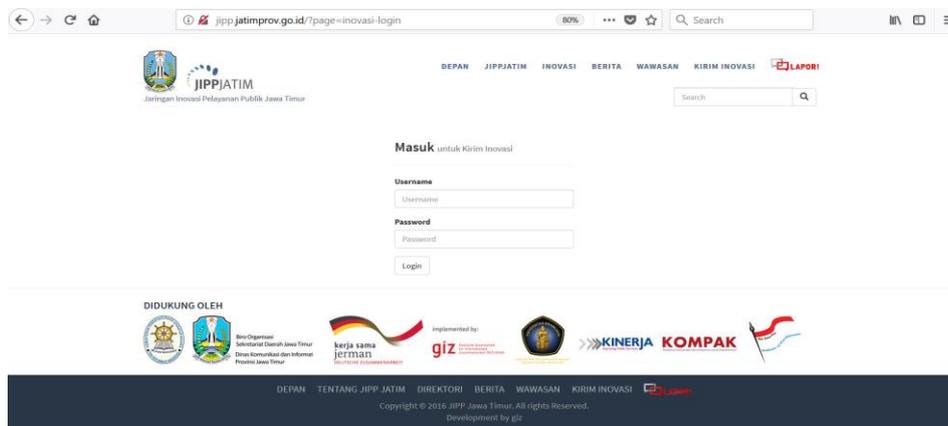
Berdasarkan pernyataan tersebut, maka dapat disimpulkan penerima program telah menerima program dengan baik sesuai dengan tujuan dari adanya program KOVABLIK. Organisasi perangkat daerah di seluruh Jawa Timur telah mengusahakan untuk selalu menciptakan sebuah inovasi pelayanan publik. Program KOVABLIK ini juga mendapatkan dukungan penuh dari petinggi seperti Pak Gubernur. Serta sikap antusias masyarakat yang mulai merasakan kepuasan dalam menerima pelayanan publik.

b. Kegiatan dan Tujuan Implementasi Program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur

Pelaksanaan program KOVABLIK diawali dengan Sosialisasi Nasional Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik kepada seluruh organisasi perangkat daerah

pemerintah provinsi, dan daerah kabupaten atau kota di Jawa Timur hingga dinas-dinas terkait. Sebelum melakukan sosialisasi, Biro Organisasi akan membuat edaran informasi pengumuman dan undangan untuk menghadiri sosialisasi KOVABLIK yang dikirim langsung ke seluruh organisasi perangkat daerah pemerintah provinsi dan kabupaten/kota. Setelah memberikan edaran informasi pengumuman dan surat undangan kepada pihak terkait. Sosialisasi dilaksanakan di Gedung Rapat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, pelaksana dari kegiatan tersebut adalah Biro Organisasi. Disaat sosialisasi mereka akan diberi wawasan mengenai sistematika kegiatan KOVABLIK.

Sistem Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik adalah sistem berbasis web yang memuat jaringan informasi dan dokumentasi dalam rangka memfasilitasi pembangunan inovasi pelayanan publik di Jawa Timur. Kegiatan sosialisasi KOVABLIK terdiri dari pengenalan wawasan dasar mengenai program kompetisi inovasi pelayanan publik, menjelaskan alur dan tahapan kegiatan KOVABLIK, menjelaskan kriteria-kriteria dan syarat dalam inovasi pelayanan yang akan diajukan, memberikan pendampingan sistematika penulisan proposal inovasi pelayanan publik, dan membagikan username dan password untuk mengirim inovasi mengakses web jipp.jatimprov.go.id



Gambar 7. Tampilan Website JIPP yang dikelola oleh Biro Organisasi
 Sumber : <http://jipp.jatimprov.go.id/?page=inovasi-login>

Didalam website terdapat banyak informasi dan panduan mengenai kegiatan KOVABLIK, mulai dari mengenai syarat kegiatan lomba hingga data-data pemenang. Masyarakat luas juga dapat mengakses untuk mencari wawasan mengenai pelayanan publik yang telah dilaksanakan di Jawa Timur. Untuk para peserta dapat memasukan *username* dan *password* yang telah diberikan panitia untuk mengakses dan mengirimkan proposal inovasi pelayanan publik. Sosialisasi dan panduan kegiatan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik juga akan dibagikan dalam website jipp. Pak Saugi selaku staff Bagian Tata Laksana Pelayanan Publik Biro Organisasi menjelaskan bahwa :

“Dengan diadakannya sosialisasi secara langsung ini, diharapkan seluruh perangkat daerah di Provisi Jawa Timur dapat benar-benar memahami bagaimana alur KOVABLIK, dan bila ada beberapa hal yang belum dimengerti mereka dapat menanyakan langsung kepada panitia KOVABLIK. Dalam sosialisasi kita juga memberikan username dan password secara langsung sehingga mereka benar-benar menyimpang dan dapat mempraktekan secara langsung dan bila terjadi eror dengan akun mereka, kita dapat segera benahi. Sosialisasi ini kita benar-benar akan menjelaskan sedetail mungkin panduan dalam mengikuti KOVABLIK. Meskipun kita telah melaksanakan sosialisasi secara langsung tapi masih saja banyak dari mereka yang belum benar-benar paham. Kegiatan sosialisasi juga merupakan tugas peran Biro Organisasi sebagai fasilitator dan monitoring.”

(wawancara dengan Pak Saugi pada tanggal 5 Juni 2018)

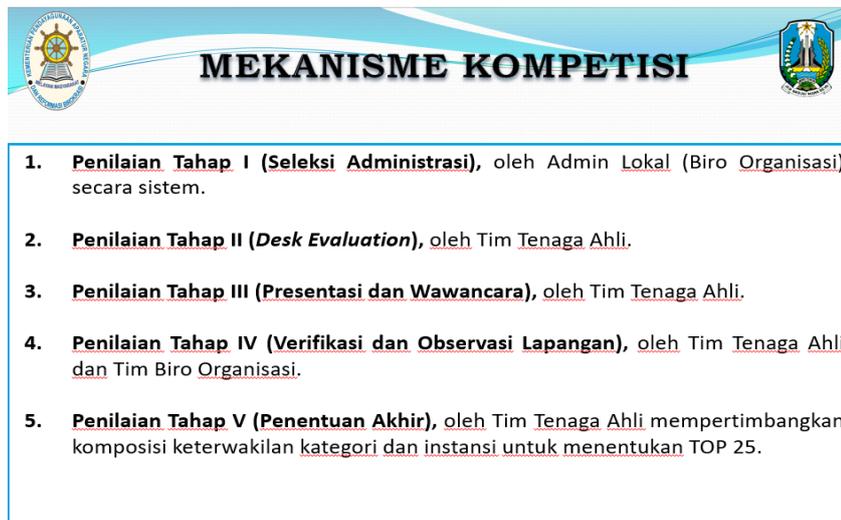
Rapat Koordinasi atau Sosialisai dihadiri oleh perwakilan organisasi perangkat daerah provinsi, kabupaten dan kota di Jawa Timur.



Gambar 8. Rapat Koordinasi dan Sosialisasi Pembukaan Kompetisi Inovasi Publik Jawa Timur Tahun 2017

Sumber : Dokumentasi Biro Organisasi

Selanjutnya para peserta akan mengirimkan proposal inovasi mereka sesuai tanggal yang telah ditentukan melalui website JIPP menggunakan *username* dan *password* yang telah diberikan panitia saat sosialisasi. Biro Organisasi dalam menjalankan Kegiatan Program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik memiliki tahapan-tahapan yang dijalankan sesuai ketentuan yang diberlakukan sebelumnya, tahapan-tahapan Program KOVABLIK sebagai berikut;



Gambar 9. Tahapan Mekanisme KOVABLIK Tahun 2017

Sumber: Data Biro Organisasi

Dengan adanya mekanisme tahapan dari program KOVABLIK ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi organisasi perangkat daerah di Jawa Timur untuk menyiapkan program terbaik mereka yang akan diikuti sertakan. Bahkan dalam jadwal agenda telah diberitahukan bahwa sosialisasi program ini telah dilakukan pada akhir tahun 2016 agar organisasi perangkat daerah menyiapkan programnya. Bahkan dalam sosialisasi juga telah dijelaskan mekanisme tahapan, syarat-syarat inovasi program yang didaftarkan, bahkan telah diberi pedoman untuk menyusun proposal yang akan dikirim nantinya. Setelah berlangsungnya kegiatan pemberian penghargaan terhadap TOP 25 inovasi, Biro Organisasi selaku pelaksana tanggung jawab dalam program kegiatan KOVABLIK, yang pertama akan memonitoring dan membuat kebijakan terhadap inovasi-inovasi tersebut. Inovasi yang telah masuk akan mengisi formulir mengenai perkembangan inovasi tersebut setiap tahunnya, dengan ini Biro Organisasi akan terus memantau apakah inovasi ini terus berjalan dan mengalami perkembangan lebih baik atau mungkin inovasi tersebut sudah tidak dilanjutkan

kembali. Dengan masuknya laporan formulir tersebut Biro Organisasi akan melakukan turun lapangan untuk lebih memantau secara langsung. Kedua Biro Organisasi akan memberikan saran untuk beberapa organisasi perangkat daerah di Jawa Timur untuk mereplikasi salah satu inovasi terbaik agar bisa diterapkan pada organisasi lain yang sekiranya perlu membutuhkan inovasi tersebut. Dengan ini inovasi-inovasi yang masuk dapat diberdayakan dan dikembangkan untuk hasil yang memuaskan. Pak Ari selaku staff Tata Laksana Pelayanan Publik Biro Organisasi menjelaskan bahwa :

“Setiap tahun memang tanggal agenda kita melaksanakan KOVABLIK berganti-ganti, karena menyesuaikan dengan kegiatan Pak Gubernur dan agenda lain-lainnya. Untuk tahun ini memang kita telah melakukan sosialisasi kepada seluruh organisasi perangkat daerah di Jawa Timur agar bisa menyiapkan program inovasi mereka semaksimal mungkin. Sosialisasi yang dilaksanakan jauh hari diharapkan mampu meningkatkan jumlah peserta yang setiap tahunnya kami menargetkan untuk selalu meningkat. Dan Alhamdulillah setiap tahunnya memang meningkat mbak. Serta dalam kegiatan sosialisasi kita juga menyampaikan kegiatan KOVABLIK sedetail mungkin mulai jadwal, kategori inovasi, kriteria inovasi, mekanisme tahapan KOVABLIK, bahkan pendampingan bekal dalam penyusunan proposal inovasi. Bahkan banyak juga inovasi terbaik yang masuk direplika oleh beberapa organisasi lain untuk diterapkan di organisasi mereka.”

(wawancara dengan Bapak Ari pada tanggal 4 Juli 2018)

Pada prakteknya, terlihat antusias organisasi perangkat daerah di Jawa Timur mulai meningkat, hal ini dikarenakan sosialisasi yang dilakukan sudah jauh hari serta mereka juga mendapatkan pembekalan yang matang. Kegiatan ini dilakukan setiap tahunnya secara rutin, berharap akan mendorong kualitas pelayanan publik di Jawa Timur. Kegiatan KOVABLIK ini selain memberikan pengalaman bagi peserta, juga memberikan ilmu untuk seluruh lapisan yang

mengikuti kegiatan ini. Bahkan bagi Pemerintah juga dapat berdampak positif karena meningkatnya inovasi pelayanan publik yang mereka berikan.

Selain itu Pak Arya selaku Kepala Bagian Tata Laksana Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur menjelaskan bahwa :

“Saat memasuki TOP 35 peserta akan melakukan presentasi didepan tim juri independen yang telah dibentuk oleh Biro Organisasi. Setelah peserta mempresentasikan inovasi program pelayanan publik mereka, pasti dari Biro Organisasi akan melakukan Penilaian Lapangan, untuk memastikan bukti nyata yang ada dilapangan. Setelah melalui tahap itu, maka akan disaring menjadi TOP 25, bagi program inovasi pelayanan publik yang masuk TOP 25 akan mendapatkan pendampingan perbaikan oleh Biro Organisasi, dimana pendampingan perbaikan ini nantinya mampu kita ikut sertakan dalam kompetisi SINOVIK tingkat Nasional.”
(wawancara dengan Pak Arya pada tanggal 2 Juli 2018)

Tujuan terselenggaranya KOVABLIK di Jawa Timur untuk menjaring inovasi pelayanan publik dari Pemerintah Daerah Provinsi dan Kabupaten atau Kota; menetapkan inovasi pelayanan publik yang diberikan penghargaan dalam rangka peningkatan inovasi pelayanan publik di Jawa Timur; menggunakan inovasi pelayanan publik yang terpilih sebagai bahan untuk melakukan transfer pengetahuan atau replikasi inovasi pelayanan publik yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Inovasi yang diikuti sertakan harus terlebih dahulu sudah dilaksanakan oleh organisasi tersebut minimal satu tahun. Menurut hasil wawancara dengan Bu Indri menjelaskan bahwa:

“Dengan adanya menjaring inovasi pelayanan di Jawa Timur maka akan memberikan perbaikan pelayanan publik di Jawa Timur, yang dimaksudkan adalah setiap organisasi mau tidak mau harus memperbaiki suatu pelayanan yang kurang efisien dan efektif dengan inovasi pelayanan publik yang lebih baru. Inovasi yang diberikan juga harus memberikan dampak yang luas manfaat yang baik bagi masyarakat. Maka minimal inovasi tersebut harus sudah berjalan satu tahun untuk mengetahui apakah program inovasi baru ini memang memberikan dampak manfaat yang baik

bagi sekitar. Serta bila inovasi yang dilakukan dinilai sangat baik dan dapat direplikasi oleh organisasi lain untuk memperbaiki pelayanan publiknya secara berkelanjutan.”

(wawancara dengan Bu Indri pada tanggal 5 Juni 2018)

Biro Organisasi juga memiliki kategori-kategori inovasi pelayanan publik yang dapat dilombakan saat KOVABLIK antara lain: Tata kelola penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berkinerja tinggi; Memajukan transparansi, akuntabilitas, dan integritas dalam pelayanan publik; Kolaborasi dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik; Pelayanan publik inklusif untuk memajukan kesejahteraan masyarakat. Kategori-kategori inilah yang nantinya akan menggolongkan dari hasil proposal-proposal yang dikirim. Kategori-kategori inilah yang akan memberikan perbaikan pelayanan publik pada bidang masing-masing. Serta pelayanan publik yang lebih simpel tepat sasaran dan tidak mengembangkan.

Pelaksanaan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik juga memiliki kriteria penilaian inovasi pelayanan publik yang cukup tinggi. Tingginya standar penilaian kriteria inovasi pelayanan publik diharapkan setelah mendapatkan peringkat baik dalam KOVABLIK tingkat Jawa Timur, program inovasi tersebut dapat disaingkan dengan kompetisi SINOVIK tingkat Nasional atau bahkan kegiatan kompetisi tingkat Internasional. Karena memang kriteria penilaian inovasi pelayanan publik sudah melalui standar yang tinggi menurut salah satu Kepala Sub Bagian Pelayanan Publik Biro Organisasi. Kriteria Penilaian Inovasi Pelayanan Publik dalam Program KOVABLIK antara lain:

1. Memperkenalkan pendekatan baru : memberikan gagasan unik, pendekatan yang baru dalam setiap penyelesaian masalah, kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik, atau memodifikasi dari inovasi pelayanan publik

yang telah ada agar menyelesaikan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik.

2. Produktif : memberikan bukti hasil implementasi program tersebut.
3. Berdampak : memberikan manfaat terhadap peningkatan atau perubahan kondisi dan sebagai daya ungkit terhadap percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.
4. Berkelanjutan : memberikan jaminan bahwa inovasi pelayanan publik yang dilombakan akan terus dipertahankan, diimplementasikan, dan dikembangkan dengan dukungan program dan anggaran, didukung tugas dan fungsi organisasi, serta didukung hukum dan perundang-undangan. Serta dapat dilihat dampak dari keberadaan inovasi tersebut yang dirasakan masyarakat.

Salah satu Kepala Sub Bagian Tata Laksana Pelayanan Publik Biro Organisasi

Bapak Wahyu menjelaskan bahwa:

“Memang benar mbak, dalam memberikan standar kriteria penilaian inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Biro Organisasi untuk Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik dinilai tinggi sama halnya standar yang dibuat SINOVIK oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Tingginya standar kriteria penilaian inovasi pelayanan KOVABLIK diharapkan nantinya dapat bersaing dengan inovasi-inovasi pelayanan yang dilaksanakan di tingkat Nasional dan Internasional. Terbukti saat banyak inovasi pelayanan publik kita yang mengikuti SINOVIK, banyak pula inovasi pelayanan kita yang masuk TOP pilihan di SINOVIK. Bahkan Kemenpan-RB juga mengakui bahwa dari seluruh provinsi di Indonesia, Jawa Timur lah yang banyak memperoleh penghargaan. Standar kriteria penilaian inovasi pelayanan KOVABLIK sejajar dengan standar isu *United Nations Public Service Awards PBB*.”

(wawancara dengan Pak Wahyu pada tanggal 4 Juni 2018)



Gambar 10. Bapak Gubernur Jawa Timur menerima penghargaan inovasi TOP 40 SINOVIK

Sumber: Dokumentasi Biro Organisasi

Dapat disimpulkan bahwa Biro Organisasi membuat suatu program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik ini atas dasar memikirkan dampak panjang yang akan dibutuhkan oleh Jawa Timur. Bahkan dilihat dari faktor kebutuhan masyarakat Jawa Timur yang semakin kompleks. Tidak hanya untuk mewajibkan para organisasi perangkat daerah untuk membuat suatu inovasi pelayanan publik yang baik untuk organisasinya saja, tetapi nantinya beberapa inovasi TOP 25 akan mendapat kesempatan untuk diberikan pendampingan pengarahan agar bisa mengikuti kompetisi tingkat nasional. Terbukti pada tahun 2017 banyak program inovasi pelayanan publik yang masuk TOP 40 dalam SINOVIK tingkat nasional. Dengan ini tidak perlu diragukan kembali bahwa perlahan kita dapat merubah sistem pelayanan yang baik di pemerintahan Jawa Timur, dan dapat memberikan pelayanan yang cepat terhadap kebutuhan masyarakat Jawa Timur.

c. Hasil Sasaran Implementasi Program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur

Hasil yang didapatkan dari implementasi program kompetisi inovasi pelayanan publik dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik yaitu hampir keluhan masyarakat akan tentang pelayanan publik di Jawa Timur semakin menurun. Terbukti dengan semakin banyak pula organisasi perangkat daerah di Jawa Timur yang berinovatif menciptakan inovasi pelayanan publik. Sehingga organisasi perangkat daerah di Jawa Timur semakin meningkat kemampuannya untuk bisa memberikan pelayanan publik semaksimal mungkin untuk

masyarakat Jawa Timur. Berdasarkan hal tersebut Bapak Ari memberikan penjelasan sebagai berikut :

“...untuk hasil saat ini sudah dapat dilihat dampak perubahan yang diberikan setelah adanya program KOVABLIK ini mbak. Sebelumnya banyak sekali masyarakat yang mengeluh karena kurang puasnya pelayanan publik yang diberikan beberapa organisasi perangkat daerah di Jawa Timur, banyaknya masyarakat yang mengisi form pengaduan kepada kita. Tapi saat ini form pengaduan yang masuk ke kami mulai berkurang mbak. Bahkan setiap tahunnya sudah jelas semakin meningkat program inovasi yang masuk dan mendapatkan penghargaan. Tapi mungkin kita tidak bisa puas untuk sesaat, karena kita masih menargetkan untuk hasil yang lebih. Dimana Jawa Timur mampu untuk berinovasi dalam setiap kondisi. Dan memajukan pelayanan publik yang efektif dan efisien.”
(wawancara dengan Pak Ari pada tanggal 4 Juli 2018)

Berdasarkan kondisi masyarakat Jawa Timur sudah tidak percaya kepada pemerintah dan menilai tidak puas akan pelayanan publik yang diberikan Pemerintah, dan merasa pelayanan mereka tidak tepat pada sasaran, tetapi saat ini masyarakat sudah kembali mempercayai Pemerintah Jawa Timur bisa memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakatnya. Sehingga saat ini masyarakat juga memahami betapa besar usaha pemerintah untuk membangun pelayanan yang terbaik. Sesuai dengan paradigma Reformasi Birokrasi saat ini yaitu diharapkan para aparatur berubah menjadi pamong praja pelayan masyarakat bukan peminta pelayanan. Karena tugas pemerintah untuk melayani masyarakatnya yang terbaik, dan memenuhi kebutuhan masyarakatnya.

Program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur memberikan dampak yang baik terhadap para pegawai pemerintah, untuk selalu berinovatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan kata lain para pegawai pemerintahan dituntut untuk bekerja disiplin, tanggap dengan yang dibutuhkan masyarakat, serta inovatif untuk memberikan suatu solusi dengan

inovasi pelayanan publik. Sesuai dengan anggapan salah satu pegawai Biro Organisasi Bapak Saugi, beliau menjelaskan bahwa sebagai berikut:

“Memang benar mbak, dengan adanya KOVABLIK ini maka kita para pegawai aparatur negara dituntut untuk berpikir inovatif, dan tanggap dengan yang dikeluhkan masyarakat. Karena guna dari keberadaan kita sebagai aparatur pemerintahan negara adalah dengan memberikan pelayanan publik yang memuaskan terhadap masyarakat, serta mengembalikan rasa percaya masyarakat bahwa kita dapat memberikan pelayanan publik yang terbaik.”
(wawancara dengan Bapak Saugi pada tanggal 5 Juni 2018)

Banyak organisasi perangkat daerah yang sangat antusias dalam mengikuti KOVABLIK ini, antara lain seperti contoh kita bisa lihat Pemerintah Kabupaten Trenggalek bahkan dapat mendapatkan dua penghargaan sekaligus dalam Program Kegiatan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KOVABLIK) di Jawa Timur dan Budaya Kinerja Jatwa Timur tahun 2017. Program inovasi pelayanan Pemerintah Kabupaten Trenggalek yang mendapat penghargaan antara lain “Gelas Mempesono Hati (Gerakan Lansia Sehat Untuk Mewujudkan Peduli Persoalan Kesehatan di Jari Tua Nanti)” yang menjadi TOP 25. Bupati Trenggalek Emil Elestianto Dardak, sangat bangga dengan hasil yang didapatkan sekaligus dua penghargaan. Beliau menegaskan bahwa hasil ini didapat dari respon positif warga Trenggalek dalam mendukung Pemerintah Kabupaten khususnya Puskesmas Trenggalek yang berinovatif membuat program ini. Puskesmas Trenggalek membuat program ini karena mereka menilai 14,55% pasien yang dilayani adalah lansia. Dengan kata lain pemerintah kabupaten ini untuk meningkatkan kepuasan pelanggan lansia, supaya lebih terdorong untuk memiksakan diri untuk kesehatan lebih panjang.



Gambar 11. Gambar Bupati Trenggalek Menerima Penghargaan dari Bapak Gubernur

Sumber: Dokumentasi Biro Organisasi

Tidak hanya Trenggalek yang sukses menyelenggarakan program inovasi mereka dan mendapatkan penghargaan. Dinas Kesehatan Bangkalan pun ikut mendapatkan penghargaan lima terbaik se-Jawa Timur dari Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Dinas Kesehatan Bangkalan menjalankan program imunisasi Measles Rubella (MR) dengan baik. Pemerintah pusat menargetkan 95% dari 244.000 anak, namun Dinkes Bangkalan bisa merealisasikan 97%. Imunisasi ini dilakukan kepada anak berusia 9 bulan hingga 15 tahun. Dinkes Bangkalan mengakui prestasi yang mereka terima tidak terlepas dari peran tim medis 22 pusat kesehatan masyarakat (puskesmas), dan juga berkat para kepala desa. Contoh ini merupakan bahwa di Jawa Timur untuk daerah yang lumayan jauh dengan pemerintahan pusat, namun mereka bisa melakukan pelayanan publik yang memuaskan untuk masyarakat disekitarnya. Ini merupakan target dari diadakan KOVABLIK agar pelayanan publik di Jawa Timur merata dan maksimal. Pemerintah Jawa Timur berharap nantinya provinsi Jawa Timur

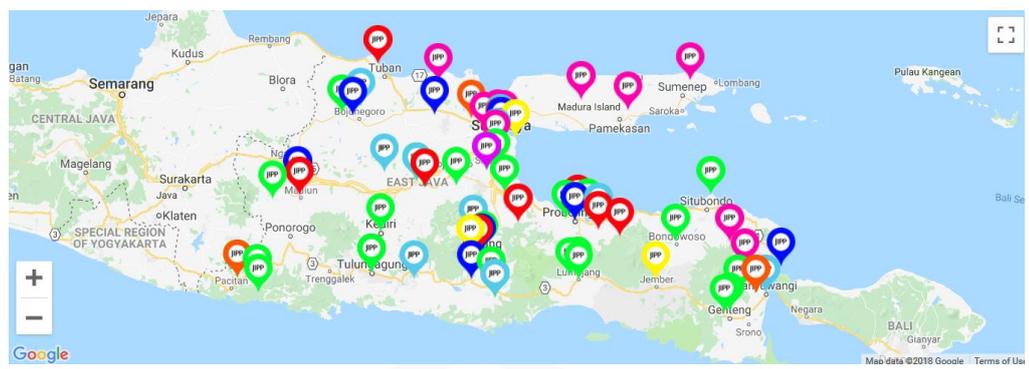
menjadi salah satu contoh pemerintahan yang dapat memberikan pelayanan publik terbaik tidak kalah dengan pelayanan publik yang ada di ibukota.



Gambar 12. Dinas Kesehatan Bangkalan menerima penghargaan KOVABLIK 2017

Sumber: Radar Madura Jawa Pos

Tidak hanya dua kabupaten yang memiliki inovasi program pelayanan publik unggulan, masih banyak organisasi perangkat daerah di Jawa Timur lainnya yang memiliki inovasi pelayanan publik terbaik. Selain itu masih banyak lagi beberapa contoh program inovasi yang termasuk unggulan, seperti Kota Blitar dengan inovasi rumah potong hewannya, berhasil mendapat penghargaan KOVABLIK dari Pemerintah Provinsi Jawa Timur hingga ketiga tahun ini. Berikut adalah bukti bahwa tersebarnya inovasi pelayanan publik yang dapat dilihat dari website JIPP :



Gambar 13. Peta Penyebaran Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur
 Sumber: website JIPP

Berikut ini adalah beberapa contoh inovasi pelayanan publik yang dimiliki beberapa organisasi perangkat daerah yang mampu menduduki TOP 21 di lingkungan Jawa Timur

<i>Kategori Terbaik Utama</i>		
NO	INOVASI	INSTANSI
1	Dolly Bangkit	Kecamatan Sawahan Kota Surabaya
2	Kajian Dan Rasionalitas Terapi (KDRT) Antimikroba	RSUD Dr. Saiful Anwar Malang
3	Blood_Jek Si Pengawal Nyawa	UTD PMI Kabupaten Lumajang

Gambar 14. Kategori Terbaik Utama (TOP 3) KOVABLIK 2017
 Sumber: Data Biro Organisasi

Kategori Terbaik

NO	INOVASI	INSTANSI
1.	DOPARI SAKATU	SDN 02 MOJOREJO (Dinas Pendidikan Kota Madiun)
2.	Hamil Pinter solusi edukatif kurangi angka kematian ibu dan bayi	Puskesmas Bubakan Kabupaten Pacitan
3.	MAKIN SAYANG (Menurunkan Angka Kematian Ibu dan Neonatus dengan Pos Sayang Bunda)	Puskesmas Blega Kabupaten Bangkalan
4.	Ayo Kembali ke ASI	Puskesmas Sempu, Dinas Kesehatan Kabupaten Banyuwangi
5.	MASTER (MANAJEMEN ASN TERPADU)	Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur
6.	"VT-Scope" (Video-Teleconference laryngoscope) : Pelayanan dan Proses belajar semudah Youtube-an	Departemen Anestesiologi dan Reanimasi FK Universitas Airlangga-RSUD DR. Soetomo Surabaya
7.	GO HOME	SDN 05 MADIUN LOR (Dinas Pendidikan Kota Madiun)
8.	TWUIN (Total Water Utility Integrated Network)	Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang
9.	SIPANDU : SKRINING PENDENGARAN BALITA DI POSYANDU	UPT Anak Berkebutuhan Khusus - Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidoarjo
10.	"JADI SAYANG" (JAmban Dan Ipal SehAt masYArakat senaNG)	UPT PENGELOLAAN LIMBAH CAIR DOMESTIK Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik
11.	Gelas Mempesona Hati	Puskesmas Trenggalek Kabupaten Trenggalek
12.	Belum Ujian Sudah Lulus	UPT Pengawasan dan Sertifikasi Hasil Pertanian Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur
13.	SINGO (Sistem Pelayanan Malang Online)	Kelurahan Sawojajar Kota Malang
14.	Mendulang Mentari (Mendaur Ulang Melestarikan Lingkungan)	RSU Haji Surabaya
15.	Si Polister (Sistem Perijinan Online Surat Tanda Registrasi)	UPT Pelayanan Perijinan Terpadu - Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur

Gambar 15. Kategori Terbaik (TOP 15) KOVABLIK 2017

Sumber : Data Biro Organisasi

Kategori Baik

NO	INOVASI	INSTANSI
1.	LAPAS BEBAS TB	Rumah Sakit Paru Jember
2.	SMART KAMPUNG	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyuwangi
3.	"GEMPUR BERDAYA MANDIRI" (Gerakan Membangun Produktivitas Usaha Rakyat Berbasis Sumber Daya Alam Mandiri)	Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan
4.	PROGRAM INOVASI PELAYANAN RAMAH ANAK PUSKESMAS BOJONEGORO. MENGUBAH KEKURANGAN MENJADI PRESTASI NASIONAL	Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro
5.	6 in 1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya
6.	SUKOREJO CITY OF MATOA	Kecamatan Sukorejo Kabupaten Pasuruan
7.	"GEBRAKAN PAGI BERSERI, WUJUDKAN GENERASI TERHEBAT" DI PUSKESMAS RANDUAGUNG KABUPATEN LUMAJANG	Dinas Kesehatan UPT Puskesmas Randuagung, Kabupaten Lumajang

Gambar 16 Kategori Baik (TOP 25) KOVABLIK 2017

Sumber : Data Biro Organisasi

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur

Dari penjabaran data hasil penelitian tentang implementasi program kompetisi inovasi pelayanan publik dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik di Jawa Timur sangatlah bergantung dalam beberapa faktor yang mendukung kebijakan pelaksanaan program tersebut maupun faktor penghambat dalam kebijakan pelaksanaan program. Beberapa faktor-faktor tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Faktor Pendukung (Internal dan Eksternal)

1) Faktor Pendukung Internal

Adapun faktor yang mendukung secara internal dalam implementasi program kompetisi inovasi pelayanan publik dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik di Jawa Timur adalah sebagai berikut:

a) Adanya Komitmen dan Motivasi

Faktor pendukung dari Biro organisasi terletak pada komitmen dan motivasi semangat akan membangun sebuah program inovasi yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pelayanan yang baik disini ialah pelayanan yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi, dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan organisasi dan program tersebut.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Wahyu sebagai berikut:

“... bahwa kita sebagai organisasi pelaksana dan lembaga yang memfasilitator dari program kompetisi inovasi pelayanan publik harus memiliki sebuah komitmen dan motivasi yang kuat untuk menjalankan dan mensukseskan program ini agar memberikan dampak yang luas untuk

seluruh organisasi perangkat daerah di Jawa Timur, dan masyarakat Jawa Timur juga dapat merasakan dari imbasnya pembangunan pelayanan publik yang baik untuk melayani masyarakat. Allhamdulillah disini saya sebagai Kasubbag melihat dan merasakan bahwa para staff saya sangat bersemangat dalam menjalankan program kegiatan tahunan ini. Tidak hanya itu saja, kami akan bertekad tidak akan mudah merasa puas, karena target kita masih sangatlah banyak untuk membangun pelayanan publik yang baik di Jawa Timur.”

(wawancara pada tanggal 4 Juni 2017)

Selain itu, motivasi dan komitmen yang kuat diciptakan didalam sebuah lingkungan organisasi, dapat mendorong terus sebuah kinerja yang baik dan maksimal. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Budi selaku Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur:

“... jadi untuk faktor pendukung yang dirasakan kami Biro Organisasi karena sangatlah tinggi antusias harapan kita untuk membangun pelayanan publik di Jawa Timur melalui program KOVABLIK ini. Bahkan dalam menjalankan program KOVABLIK kita mendapatkan dorongan komitmen dan motivasi bersama untuk bisa menciptakan sebuah terobosan program yang mampu memberikan dampak yang luar biasa pada sebuah pelayanan publik di Jawa Timur. Karena kami sendiri menilai perlu adanya terobosan untuk mampu mengembalikan rasa kepercayaan masyarakat dengan adanya sebuah inovasi dalam pelayanan publik. Dimana harapannya program KOVABLIK

(wawancara pada tanggal 4 Juni 2018)

Hal lain sesuaikan disampaikan oleh Bu Indri sebagai pegawai Sub Bagian

Tata Laksana Pelayanan Publik Biro Organisasi :

“... kita sebagai wadah fasilitator dan mediator dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik perlu suatu motivasi dan komitmen kerja yang besar untuk mensukseskan sebuah program agar mencapai target sasaran yang diinginkan. Komitmen dan motivasi yang terjadi didalam kegiatan program tidak hanya sebuah motivasi komitmen dari pihak atasan oleh Gubernur dan jajarannya. Melainkan kita sebagai pegawai yang sangat menunjang keberhasilan dari program KOVABLIK tentu harus memiliki motivasi dan komitmen yang besar pula. Kita para pegawai implementator dari program sangat berkomitmen dan memotivasi diri bahwasannya program KOVABLIK dapat memberikan target sasaran yang sangat besar untuk lingkungan pemerintahan pelayanan publik di Jawa Timur.

(wawancara pada tanggal 5 Juni 2018)

Dengan penjelasan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwasannya Biro Organisasi sangatlah yakin untuk terus melaksanakan program KOVABLIK ini karena mendapat dukungan penuh dari pejabat pusat hingga daerah, untuk didalam komitmen lingkungan Biro Organisasi, Pegawai Biro Organisasi sangat yakin memotivasi dan berkomitmen agar goals dari target sasaran program tersebut tepat sasaran, dan dampaknya dapat dirasakan oleh sasaran yang luas. Seluruh pegawai Biro Organisasi sangatlah siap untuk memberikan panduan pelayanan mengenai program KOVABLIK untuk seluruh daerah paham akan maksud dari kegiatan program ini. Sesuatu yang diniatkan dan didorong melalui komitmen dan motivasi yang kuat dan bersama tentu akan memberikan dampak yang lebih luas.

b) Landasan Hukum yang Jelas

Suatu program kegiatan atau kebijakan pastinya memerlukan landasan hukum yang jelas. Dengan adanya landasan hukum yang jelas maka akan mempermudah para pelaksana program kegiatan atau kebijakan menjalankan tugasnya yang sudah tertuang didalam landasan hukum yang dibuat. Dapat dikatakan bahwa keberhasilan implementasi program kompetisi inovasi pelayanan publik dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik di Jawa Timur berjalan sesuai dengan landasan hukum yang mendasari program ini. Hal ini sesuai yang disampaikan oleh Bapak Wahyu selaku Kepala Sub Bagian Tatalaksana Pelayanan Publik:

“Program KOVABLIK yang kita jalankan sudah berdasarkan dari landasan hukum yang mendasari sangat banyak mbak seperti; Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Undang-Undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; Peraturan Presiden No 81

Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025; Peraturan Menteri PAN dan RB No 37 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah; Peraturan Menteri PAN dan RB No 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah; Peraturan Menteri PAN dan RB No 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019; Peraturan Gubernur Jawa Timur No 44 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Provinsi Jawa Timur Tahun 2015-2019; Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik.”
(wawancara pada tanggal 4 Juni 2018)

Hal senada disampaikan oleh Bu Yayuk selaku Kepala Sub Bagian Tata

Usaha menyampaikan bahwa:

“Salah satu faktor yang mendukung berjalannya program adalah dengan adanya peraturan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah untuk melaksanakan tugas dan wewenangnya dari program tersebut. Bahkan dalam pembentukan kepanitiaan dari program KOVABLIK, Kepala Biro Bapak Budi menindak lanjuti Surat dari Gubernur Jawa Timur untuk mengeluarkan Surat Keputusan pembentukan kepanitiaan KOVABLIK. Dengan berjalannya program sesuai landasan hukum dan berdasarkan ketetapan dari Surat Keputusan maka tidak perlu adanya ketakutan dikemudian hari dalam proses pelaksanaan program ini.”
(wawancara pada tanggal 3 Juli 2018)

Hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa landasan hukum yang jelas menjadi faktor pendukung utama dalam menjalankan suatu implementasi program atau kebijakan, tanpa adanya suatu landasan hukum yang jelas maka sebuah program atau kebijakan tersebut akan sulit direalisasikan dan diterapkan.

2) Faktor Pendukung Eksternal

Adapun yang mendukung secara eksternal dalam implementasi program kompetisi inovasi pelayanan publik dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik di Jawa Timur adalah sebagai berikut:

a) **Adanya Koordinasi dan Komunikasi**

Koordinasi yang baik dalam suatu lembaga organisasi dapat tercipta bila adanya komunikasi antara organisasi pelaksana dengan aktor pendukung lainnya yang berperan juga terjadi secara baik. Tidak akan terjadi koordinasi yang baik bila tidak didasarkan pada komunikasi yang baik antar aktor yang mendukung. Komunikasi merupakan unsur utama dalam menjalankan suatu koordinasi dan kebijakan yang telah ditetapkan. Apabila komunikasi yang dijalankan tidak dilakukan secara maksimal, maka kebijakan yang dijalankan tidak sesuai dengan yang ditetapkan. Maka dari itu komunikasi secara berkala dan konsisten dalam suatu lembaga organisasi, merupakan hal yang harus dilakukan apabila menginginkan suatu kebijakan program tersebut dapat terlaksana dan tercapai sesuai tujuan. Begitu juga yang telah dilakukan oleh Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur untuk mencapai sasaran dalam melaksanakan program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik. Komunikasi dan koordinasi yang dijalankan antar aktor pegawai didalam Biro Organisasi berjalan dengan baik guna mensosialisasikan dan merealisasikan kebijakan program yang sudah ditetapkan. Komunikasi yang baik yang dilakukan Biro Organisasi, terbukti dengan adanya koordinasi yang baik yang dilakukan Biro Organisasi dengan beberapa aktor di luar yang mendukung dan berperan dalam menjalankan program Kovablik seperti kepada target sasaran kelompok dan beberapa aktor pendukung baik juri dan media partner lainnya. Biro Organisasi melakukan komunikasi yang baik secara langsung melalui banyaknya agenda rapat koordinasi dengan organisasi

perangkat daerah di Jawa Timur dengan mengadakan rapat koordinasi dan sosialisasi, Biro Organisasi juga melakukan pendampingan bagi beberapa organisasi perangkat daerah bila memerlukan, Biro Organisasi juga melakukan komunikasi dan koordinasi yang baik dengan pejabat-pejabat pusat dan daerah yang ikut mendukung dan berperan dalam program Kovablik, dan Biro Organisasi juga melakukan komunikasi dan koordinasi terhadap beberapa lembaga pendidikan dan swasta yang berperan dalam kegiatan program Kovablik. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Bu Indri selaku salah satu pegawai Biro Organisasi:

“Komunikasi dan koordinasi yang kami jalankan antar pegawai dengan atasan dilakukan secara baik, seperti keluarga yang saling mendukung dalam mensukseskan suatu program dari pak gubernur ini mbak. Komunikasi yang kami lakukan antar pegawai sangatlah rutin agar tidak timbul *miss communication*. Kami juga melakukan komunikasi melalui koordinasi yang baik terhadap lembaga organisasi yang berperan dalam kegiatan program KOVABLIK. Komunikasi koordinasi yang kami lakukan tidak hanya sebatas itu saja mbak, kita juga harus berkomunikasi dan berkoordinasi dengan pejabat pusat dan daerah, bahkan dengan beberapa lembaga pendidikan dan swasta yang ikut berperan dalam kegiatan program ini. Kami menjalankan komunikasi dan koordinasi yang baik juga melalui monitoring dengan yang terjadi dilingkungan sekitar.”
(wawancara pada tanggal 5 Juni 2018)

Hal senada pun juga disampaikan oleh Pak Budi selaku Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur mengenai komunikasi dan koordinasi yang tercipta didalam Biro Organisasi:

“... Biro Organisasi dalam program Kovablik merupakan media penjematan antara pusat dan lembaga organisasi dibawah naungan Jawa Timur. Oleh karena itu kami menilai peran kita sangatlah berat karena kita berada ditengah untuk menyampikan komunikasi yang baik agar terhubung dengan baik. Sebab itu komunikasi yang kami jalankan merupakan tanggung jawab yang besar mbak, maka komunikasi dan koordinasi yang baik kita bangun dahulu dalam lingkungan internal Biro Organisasi. Setelah komunikasi dan koordinasi di internal Biro Organisasi

teah tercipta baik, maka kami yakin dapat membangun komunikasi dan koordinasi yang baik diluar Biro Organisasi. Dan Allhamdulillah walaupun memang kami rasa berat, tapi sejauh ini kami dapat melakukan komunikasi dan koordinasi yang baik untuk mensukseskan program Kovablik. Setiap tahunnya kami juga merasakan peningkatan dari usaha-usaha yang telah dilakukan dalam program ini. Semua ini tidak lepas dari banyaknya aktor-aktor yang mendukung program ini, tanpa dibantunya kesadaran dari banyak aktor tidak mungkin kami dapat menjalankan program ini secara maksimal. Kami sangat mengapresiasi bagi seluruh kabag, kasubag, dan para pegawai lain yang sangat telaten menghadapi aktor-aktor lain di luar lembaga dan organisasi, bahkan juga bila adanya menghadapi keluhan dari masyarakat.”
(wawancara pada tanggal 4 Juni 2018)

Hal lain juga disampaikan oleh Bapak Wahyu, selaku Kepala Sub Bagian

Tata Laksana Pemerintahan Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, beliau menyampaikan bahwa :

“... untuk membangun dan mensukseskan sebuah program tentu memerlukan sebuah usaha yang besar. Usaha tersebut dibangun sedari lingkung terkecil hingga terbesar. Apalagi jika melihat sebuah program KOVABLIK yang merupakan sebuah program dengan cakupan yang luas tentu melibatkan banyaknya aktor-aktor berperan. Semakin banyaknya aktor yang berperan tentu akan membuat sering terjadinya kesalahpahaman. Guna menanggulangi kesalahpahaman yang berlanjut, kita akan sering melakukan komunikasi yang teratur dan berkala, melakukan koordinasi secara langsung dan tidak langsung dalam arti ditunjang dengan kemajuan teknologi saat ini tentu memudahkan untuk berkomunikasi, dan pastinya kami akan sering melakukan rapat koordinasi untuk menghubungkan satu sama lain aspirasi kita.”
(wawancara pada tanggal 4 Juni 2018)

Dari penjelasan diatas dapat dijelaskan bahwa komunikasi merupakan faktor utama dalam melakukan koordinasi yang baik antar aktor yang berperan, komunikasi dan koordinasi sangatlah berpengaruh dalam mendukung kebijakan program dapat berjalan secara maksimal dan baik. Dengan komunikasi yang jelas dan saling mengerti untuk menjalankan kebijakan program tersebut, tidak menutup kemungkinan kebijakan program akan berjalan dengan baik.

Komunikasi yang terjadi dalam Biro Organisasi sudah berjalan dengan baik, hingga mampu menciptakan koordinasi yang baik di sekitarnya. Hal tersebut dapat dilihat dari penyampaian informasi yang dilakukan Biro Organisasi secara ketas dan kebawah mengenai kebijakan program tersebut. Biro Organisasi tidak pernah menyerah untuk untuk berkerjasama dan berkoordinasi dalam menjalankan kebijakan program KOVABLIK secara bertanggung jawab. Adanya komunikasi dan timbal balik maka akan memudahkan banyak pihak untuk menjalankan kebijakan program secara sukses.

b) Dukungan Antusias dari Organisasi Perangkat Daerah dan Lingkungan Sekitar

Faktor pendukung eksternal organisasi berasal dari lingkungan luar organisasi yang ikut mempengaruhi proses pelayanan publik secara langsung maupun tidak langsung. Dukungan antusias yang didapat dari organisasi perangkat daerah lainnya adalah dengan terciptanya silaturahmi serta rapat koordinasi untuk membahas KOVABLIK, setiap tahunnya jumlah inovasi yang mengikuti terus meningkat, semakin banyaknya organisasi perangkat daerah yang sadar akan pentingnya membangun suatu inovasi pelayanan publik yang baru dan baik sesuai asas-asas pelayanan publik dan sesuai kebutuhan di lingkungan masyarakat. Tanpa adanya koordinasi yang baik tidak mungkin suatu program tersebut dalam terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan Bu Indri selaku salah satu pegawai Bagian Tata Laksana Pelayanan Publik Biro Organisasi :

“... program KOVABLIK dapat berjalan hingga sekarang dan semakin meningkatnya antusias dari peserta yang mengirimkan inovasi ini,

dikarenakan adanya dukungan dan kerjasama dari lingkungan organisasi perangkat daerah diluar sana. Kerjasama ini dilakukannya dengan adanya rapat koordinasi rutin Biro Organisasi dengan organisasi perangkat daerah di Jawa Timur. Rapat koordinasi ini berisikan pembahasan dan pembekalan awal mengenai KOVABLIK, setelah usainya KOVABLIK rapat koordinasi tetap dilakukan untuk membahas sejauh mana perkembangan progres dari inovasi tersebut tetap berjalan dan bagaimana hasil dampaknya yang dirasakan. Serta Biro Organisasi terus melakukan uji lapangan, dan melakukan pemberitahuan replikasi untuk organisasi lain dapat meniru salah satu inovasi tersebut.”
(wawancara pada tanggal 5 Juni 2018)

Hal lain juga disampaikan oleh Bapak Budi, selaku Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, beliau menyampaikan bahwa :

“... saya merasa program KOVABLIK saat ini sangat mendapatkan dukungan dan apresiasi yang luar biasa dari lingkungan sekitar. Tentu yang awalnya kita mendapat dorong motivasi dari Bapak Gubernur untuk memberikan amanah sebuah program besar ini. Dan sekarang program ini mendapatkan antusias dukungan yang luar biasa dari organisasi pelaksana daerah selaku target kelompok sasaran kami untuk membantu merealisasikan membangun sebuah pelayanan publik yang baik. Terbukti dengan terus bertambahnya inovatif yang mereka buat untuk membangun pelayanan publik yang baik. Bahkan sektor masyarakat saat mengapresiasi kinerja kami dan mendukung serta percaya bahwa program ini mampu untuk membangun pelayanan publik yang baik dan hingga bertaraf internasional di Jawa Timur. Semakin meningkatnya sebuah standar pelayanan publik di Jawa Timur juga dapat dilihat dari semakin banyaknya inovasi pelayanan publik Jawa Timur yang mendapatkan penghargaan dan apresiasi oleh pemerintah pusat.”
(wawancara pada tanggal 4 Juni 2018)

Maka dapat disimpulkan bahwa dengan adanya koordinasi dengan organisasi lain yang terkait dalam pelaksanaan program KOVABLIK yang dilakukan Biro Organisasi menjadikan program ini memperoleh dukungan dan antusias dari pihak luar untuk terus berjalan hingga sekarang. Dukungan-dukungan dan antusias dari berbagai organisasi perangkat daerah di Jawa Timur tentu dapat dilihat dari sejauh mana berkembangnya ide kreatif mereka untuk

membangun sebuah pelayanan publik yang baik, semua ide inovatif juga didasari dengan antusias dukungan masyarakat Jawa Timur yang mulai untuk mempercayai pemerintah mampu untuk memberikan sebuah pelayanan publik yang tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan lingkungan sekitar. Rasa percaya dari masyarakat membuat pemerintah semakin semangat dan antusias untuk terus mengimplementasikan program KOVABLIK.

b. Faktor Penghambat (Internal dan Eksternal)

1) Faktor Penghambat Internal

Adapun faktor yang menghambat secara internal dalam implementasi program kompetisi inovasi pelayanan publik dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik di Jawa Timur adalah sebagai berikut:

Loyalitas Ganda Menyebabkan Keterbatasan Sumber Daya Manusia Biro Organisasi

Faktor penghambat internal organisasi dalam kantor Biro Organisasi salah satunya terletak pada keterbatasan sumber daya manusia Biro Organisasi. Sumber daya manusia merupakan faktor utama yang harus diperhatikan dalam sebuah organisasi. Kurangnya ketersediaan sumber daya manusia menjadi faktor penghambat majunya suatu organisasi. Didalam Biro Organisasi dirasakan kurangnya sumber daya manusia ketika pembentukan panitia dalam menjalankan program kompetisi inovasi pelayanan publik ini, kurangnya tenaga sumber daya manusia sangat dirasa ketika harus turun lapangan untuk melakukan verifikasi uji lapanga dari setiap inovasi yang didaftarkan. Banyaknya inovasi dan dari banyak daerah yang masuk mengikuti, membuat semakin banyak tenaga dan

waktu yang dikeluarkan. Hal ini sesuai yang disampaikan oleh Pak Saugi salah satu pegawai Bagian Tatalaksana Pelayanan Publik Biro Organisasi:

“... benar mbak saat melakukan uji lapangan dengan banyaknya kedinasan atau perangkat daerah yang mengikuti KOVABLIK, membuat kita untuk melakukan kerja ekstra dan berbagi tugas untuk keliling memantau setiap inovasi yang dikirimkan. Tidak hanya itu saja kita juga harus melakukan monitoring dan pendampingan untuk banyaknya organisasi perangkat daerah. Sedangkan tahun ini saja sudah 38 kabupaten da kota yang memiliki inovasi untuk di monitor dan di uji lapangan untuk memastikan kebenaran antara lapangan dengan proposal yang mereka kirimkan. Belum lagi tugas kita tidak hanya pada program KOVABLIK, masih banyak lagi tugas Biro yang harus diselesaikan sesuai agenda masing-masing.”
(wawancara pada tanggal 5 Juni 2018)

Pendapat lain juga disampaikan oleh Pak Arya selaku Kepala Bagian Tatalaksana Biro Organisasi menjelaskan bahwa :

“... didalam internal pegawai Biro Organisasi mungkin kami dapat dirasakan adanya sebuah loyalitas ganda. Dimana loyalitas yang dimaksudkan adalah adanya perpecahan pikiran dan fokus kerja dari individu pegawai. Dimana awalnya tentu sebagai pegawai Biro Organisasi kita memiliki tugas untuk menyiapkan koordinasi administratif, kepegawaian, tata usaha, dan perumasan kebijakan dalam hal pemerintahan dan pelayanan publik dalam lingkup Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur. Tetapi setelah adanya sebuah program KOVABLIK, yang merupakan tugas dan tantang baru untuk Biro Organisasi dapat menjalankan mengimplementasikan program tersebut, tentu akan memberikan sebuah tugas baru, karena dalam menjalankan program ini akan dibentuk sebuah panitia diluar struktur pegawai Biro Organisasi. Program KOVABLIK merupakan program yang besar untuk melakukan koordinasi dengan seluruh organisasi perangkat daerah di Jawa Timur tentu akan memberikan suatu kerja ekstra bagi setiap pegawai di Biro Organisasi.”
(wawancara pada tanggal 2 Juli 2018)

Adanya loyalitas ganda menyebabkan terbaginya fokus dan tenaga dari setiap individu Biro Organisasi yang menyebabkan kurangnya sumber daya manusia dalam mekenisme pelaksanaan program kompetisi inovasi pelayanan publik membuat pegawai melakukan pekerjaan dengan waktu yang ekstra.

Belum lagi tugas dari setiap pegawai tidak hanya untuk menjalankan suatu program tahunan ini, tetapi mereka juga memiliki agenda tugas lain yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi sebagai pegawai Biro organisasi. Walaupun memang keterbatasan sumber daya manusia tidak terlalu terlihat. Tapi membuat mereka didalamnya untuk bekerja ekstra. Namun alasan lain menjelaskan bahwa bukan kurang sumber daya melainkan memang banyaknya tanggung jawab yang kompleks yang harus dilaksanakan oleh Biro Organisasi.

2) Faktor Penghambat Eksternal

Adapun faktor yang menghambat secara eksternal dalam implementasi program kompetisi inovasi pelayanan publik dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik di Jawa Timur adalah sebagai berikut:

Anggaran Setiap Daerah Berbeda

Selain kurangnya sumber daya manusia dalam berjalannya program KOVABLIK, faktor penghambat lainnya adalah anggaran dana setiap daerahnya berbeda. Anggaran dana setiap daerah yang berbeda menjadikan faktor penghambat dari beberapa organisasi perangkat daerah untuk menciptakan suatu inovasi. Organisasi tersebut menganggap dengan minimnya dana membuat mereka tidak dapat daya dorong dari daerahnya untuk melakukan dan merealisasikan inovasi mereka pada instansinya. Keterbatasan anggaran dana yang diterima di daerah membuat mereka enggan untuk mengalokasikan dana mereka untuk mendukung menciptakan suatu inovasi pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan Pak Arya selaku Kepala Bagian Tatalaksana menjelaskan bahwa:

“... kita sering mendengar keluhan beberapa daerah, mengapa mereka enggan untuk membuat atau merealisasikan inovasi mereka. Mereka berpendapat bahwa dana anggaran daerah yang diterima setiap instansi berbeda. Perbedaan inilah yang membuat mereka malas untuk merealisasikan sebuah pembangunan inovasi baru. Terkadang perbedaan dana tersebut juga berpengaruh terhadap kesuksesan dari inovasi yang mereka buat. Karena pasti untuk membangun atau merealisasikan sebuah inovasi pasti membutuhkan biaya, baik biaya besar maupun kecil.”
(wawancara pada tanggal 2 Juli 2018)

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa perbedaan anggaran dana yang dimiliki disetiap organisasi perangkat daerah berbeda-beda tergantung lajur perekonomian di daerah masing-masing. Perbedaan inilah yang menjadi alasan mengapa masih adanya beberapa pihak organisasi perangkat daerah yang belum melakukan secara maksimal untuk menciptakan dan merealisasikan inovasi program mereka dalam organisasinya, bahkan ada juga beberapa lembaga organisasi perangkat daerah yang juga malas untuk menciptakan inovasi program. Harapannya organisasi perangkat daerah dapat memiliki kesadaran dan niat untuk menciptakan inovasi program.

D. Analisis Data Fokus Penelitian

1. Implementasi Program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur

a. Organisasi Pelaksana dan Penerima Implementasi Program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur

Menurut Korten terdapat 3 faktor yang perlu dilihat dalam kesesuaian implementasi program. Faktor-faktor tersebut adalah adanya kesesuaian

organisasi, kesesuaian penerima bantuan, dan kesesuaian program. Korten (Soetomo, 2008:416) mengatakan bahwa keberhasilan suatu program sangat ditentukan dengan adanya kesesuaian atau relevansi antara kebutuhan-kebutuhan pihak penerima bantuan dengan hasil program, antara persyaratan program dengan kemampuan nyata dari organisasi pemberi bantuan, dan antara kemampuan pengungkapan kebutuhan dari pihak penerima dengan proses pengambilan keputusan dari pihak pemberi bantuan.

Menurut Korten mengungkapkan tentang model kesesuaian implementasi kebijakan atau program dengan memakai pendekatan proses pembelajaran. Model ini berisikan kesesuaian antara tiga elemen yang ada dalam pelaksanaan implementasi program, yaitu program itu sendiri, organisasi pelaksana program, kelompok sasaran program atau pengguna. Korten menjelaskan bahwa suatu implementasi program akan berhasil dilaksanakan jika terdapat kesesuaian dari tiga unsur implementasi dari tiga unsur implementasi program. Pertama, kesesuaian antara program dengan pemanfaat, yaitu kesesuaian antara apa yang ditawarkan oleh program dengan apa yang ditawarkan oleh program dengan apa yang dibutuhkan oleh kelompok sasaran (pemanfaat). Kedua, kesesuaian antara program dengan organisasi pelaksana, yaitu kesesuaian antara tugas yang dipersyaratkan oleh program dengan kemampuan organisasi pelaksana. Ketiga, kesesuaian antara kelompok pemanfaat dengan organisasi pelaksana, yaitu kesesuaian antara syarat yang diputuskan organisasi untuk dapat memperoleh output program dengan apa yang dapat dilakukan oleh kelompok sasaran program.

Berdasarkan pendapat Korten, maka dapat dianalisis kesesuaian yang pertama, yaitu kesesuaian program dengan apa yang dibutuhkan oleh kelompok sasaran (pemanfaatan penerima program), dimana dilihat dari kesesuaian antara apa yang ditawarkan oleh program dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat atau kelompok sasaran. Dalam implementasi program KOVABLIK, yang menjadi penerima program adalah seluruh organisasi perangkat daerah provinsi, kabupaten, dan kota di Jawa Timur, tetapi dengan harapan tujuan akhirnya adalah dampak yang diberikan melalui program KOVABLIK ini akan dirasakan oleh masyarakat Jawa Timur untuk menerima pelayanan publik yang terbaik dari pemerintahnya. Organisasi perangkat daerah di Jawa Timur dipilih menjadi sasaran awal dari penerima program ini, karena diharapkan menjadi sarana untuk menyalurkan dan percontohan pelayanan publik yang baik untuk masyarakat. Karena menurut Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur menilai bahwa banyaknya keluhan masyarakat akan pelayanan publik yang diterima, serta Jawa Timur merupakan provinsi terpadat penduduk kedua setelah ibukota, sehingga menimbulkan semakin kompleksnya harapan permintaan masyarakat untuk menerima pelayanan publik dari pemerintah. Oleh sebab itu maka Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Bapak Gubernur membuat suatu keputusan kebijakan yang diambil dari turunan kebijakan KemenPan-RB untuk mengadakan suatu program KOVABLIK dengan harapan mampu menjawab dari keluhan masyarakat, mendorong sebuah inovasi pelayanan publik yang baik didalam instansi Jawa Timur.

Berdasarkan dari sikap antusias yang ditunjukkan oleh banyak organisasi perangkat daerah di Jawa Timur dalam kegiatan program KOVABLIK, menunjukkan bahwa banyak dari instansi di Jawa Timur yang sangat mendukung dalam program ini, dan mereka juga merasa bahwa memang perlu adanya suatu pembaruan atau inovasi untuk memperbaiki sistem pelayanan publik di Jawa Timur. Mereka juga berpendapat bahwa program ini dibutuhkan karena melihat semakin meningkat masyarakat penduduk di Jawa Timur, sehingga dalam kegiatan pemberian pelayanan di setiap instansi memerlukan evaluasi serta pembaruan terobosan inovasi yang mendukung dari kegiatan pelayanan publik. Biro Organisasi menilai suatu sasaran yang diberikan ini mampu mendukung berjalannya dari program KOVABLIK.

Selain dari hasil pemantauan Biro Organisasi Sekretariat Daerah Jawa Timur merasakan banyaknya pihak yang terlibat membantu dalam implementasi program KOVABLIK, yaitu berbagai pihak akademik, Pihak akademik disini berperan dalam menilai suatu pelayanan publik dari sudut akademis, dimana pelayanan publik di Jawa Timur saat ini sudah mulai mengalami peningkatan dalam pemberian layanannya. Akademis memahami bahwa setiap tahunnya pasti ada suatu keluhan akan pelayanan publik dari masyarakat, sehingga dengan diadakannya sebuah program KOVABLIK, maka Pemerintah Jawa Timur dapat terus mengontrol keluhan dari masyarakat dan mengontrol pula setiap pelayanan yang dilakukan oleh organisasi perangkat daerah provinsi, kabupaten, dan kota di Jawa Timur. Dalam kegiatan program KOVABLIK juga selain berupaya untuk mendapatkan dampak semaksimal mungkin yang akan

diterima oleh masyarakat, dalam program ini juga diharapkan menjadi wadah untuk bertukar pikiran antar sesama instansi di Jawa Timur untuk membicarakan suatu inovasi program yang mereka lakukan di daerahnya, bahkan mungkin mereka dapat untuk mentransfer sebuah inovasi di instansi lain untuk diterapkan di instansi mereka sendiri. Oleh karena itu sasaran dalam program ini adalah untuk seluruh organisasi perangkat daerah di Jawa Timur, dan agar masyarakat di Jawa Timur ikut merasakan dampak yang dirasakan dengan adanya program KOVABLIK. Kesesuaian antara program dengan pemanfaat dari implementasi program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik di Jawa Timur sudah ada kesesuaian yang cocok, sehingga diharapkan hasil program dapat sesuai dengan kebutuhan kelompok sasaran seluruh warga Jawa Timur.

Berdasarkan pendapat Korten selanjutnya yang kedua, menjelaskan adanya kesesuaian antara program dengan organisasi pelaksana, yang dimaksud adalah menganalisis kesesuaian yaitu, kesesuaian antara tugas yang dipersyaratkan oleh program dengan kemampuan organisasi sebagai pelaksana. Jika organisasi pelaksana program tidak memiliki kemampuan melaksanakan tugas yang disyaratkan oleh program, maka organisasi tidak dapat mencapai output sasaran yang tepat.

Pada sub-fokus diatas menyatakan bahwa organisasi dan penerima program pada implementasi Program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik di Jawa Timur adalah Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur sebagai organisasi pencetus

dan pelaksana program yang diamanahkan oleh Bapak Gubernur Jawa Timur dan merupakan kebijakan turunan dari Kementerian PAN-RB. Sebelumnya telah dijelaskan bahwa Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur adalah instansi Pemerintah Provinsi yang memiliki tugas untuk menyiapkan kebijakan, mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi, pemantauan dan evaluasi program kegiatan, serta pembinaan teknik administrasi dan sumberdaya dibidang kelembagaan, tata laksana, analisis jabatan dan kepegawaian administrasi pelayanan publik, serta meningkatkan kinerja organisasi di Pemerintahan Provinsi Jawa Timur. Pada rencana strategis Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur bertujuan untuk membangun dan memajukan sebuah inovasi pelayanan publik yang baik di Jawa Timur. Melalui program KOVABLIK ini diharapkan akan adanya perkembangan pengetahuan bagi seluruh pegawai di organisasi perangkat daerah Jawa Timur untuk membuat sebuah inovasi pelayanan publik yang baik untuk organisasinya dan melalui keikutsertaan dalam kegiatan kompetisi KOVABLIK.

Pada implementasi program KOVABLIK ini mensyaratkan adanya beberapa hal diantara lain adalah:

- a) Adanya dukungan sarana dan prasarana yang mendukung berjalannya program, seperti: ketersediaan ruang dan waktu dari setiap organisasi pelaksana dengan target, dukungan prasarana seperti komunikasi dan koordinasi diantaranya, kemajuan IT untuk mengelola dan mengakses program tersebut berbasis web

- b) Kemampuan organisasi pelaksana untuk menggunakan dan mengelola akses internet IT
- c) Kemampuan untuk berkoordinasi dengan banyak pihak yang mendukung implementasi program dan dengan sasaran target serta masyarakat
- d) Kemampuan untuk membagi tugas dan mengelola program sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan

Biro Organisasi Sekeretariat Daerah Provinsi Jawa Timur memiliki niat dan kemampuan untuk berusaha membangun inovasi pelayanan publik yang baik pada organisasi perangkat daerah di seluruh Jawa Timur melalui program KOVABLIK. Komitmen dan kemampuan dari Biro Organisasi sebagai organisasi pencetus dan organisasi pelaksana dengan menyediakan berbagai sarana prasarana pendukung, dengan membentuk sebuah jaringan sistem online untuk memberikan informasi mengenai program tersebut, dan Biro Organisasi juga membentuk sebuah tim independen yang ahli dan berwawasan sesuai bidangnya untuk membantu kesuksesan pada implementasi program KOVABLIK. Selain itu Biro Organisasi sebagai organisasi pelaksana juga berusaha untuk bekerjasama dengan berbagai pihak baik instansi pemerintah ataupun pihak swasta untuk bekerjasama dalam mengimplementasikan program KOVABLIK. Untuk sarana perlengkapan pendukung dapat diakses dengan fasilitas yang telah disediakan dari Gubernur Jawa Timur yang sangat mendukung dalam program ini. Kemampuan Biro Organisasi dalam menyediakan sarana prasarana juga ditunjang dari adanya kemampuan pihak

pelaksana pengoperasian IT dalam implementasi program tersebut, walaupun mungkin belum dilakukan secara maksimal karena adanya keterbatasan. Jaringan Inovasi Pelayanan Publik (JIPP) yang dibentuk ini merupakan inisiasi dari Pemerintah Provinsi Jawa Timur melalui Biro Organisasi bekerjasama dengan berbagai pihak pendukung. JIPP dibentuk sebagai sarana penyebarluasan dan pembelajaran inovasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh pemerintah provinsi dan kabupaten atau kota di Jawa Timur. Melalui situs JIPPJATIM para penyedia pelayanan publik di Jawa Timur dapat bertukar informasi mengenai praktik dan program inovatif yang telah dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Bahkan Biro Organisasi menciptakan jaringan JIPP ini bukan hanya untuk para organisasi perangkat daerah yang terkait dalam kegiatan KOVABLIK. Melainkan dengan adanya situs JIPP, masyarakat dapat mencari informasi mengenai pelayanan publik didaerahnya dan dapat ikut membantu memberikan saran mengenai pelayanan publik yang masyarakat terima di lingkungannya. Saat ini dapat dilihat bahwa inovasi pelayanan publik telah tumbuh subur di Jawa Timur. Sehingga kesesuaian antara tugas yang disyaratkan oleh program dengan kemampuan organisasi pelaksana sudah menunjukkan kesesuaian meskipun masih kurang maksimal. Dengan terus berkembangnya implementasi program KOVABLIK, diharapkan seluruh organisasi perangkat daerah di Jawa Timur mampu untuk memiliki kesetaraan wawasan yang setara guna membangun suatu pelayanan publik yang baik didalam sebuah organisasi. Pelayanan publik yang baik nantinya dapat diterima oleh masyarakat Jawa Timur.

Selain menurut Korten, terdapat pendapat lain yang menyatakan bahwa adanya peran penting dalam pelaksanaan program untuk mewujudkan suatu tujuan dari program. Abdul Wahab (1990:133) mengungkapkan pernyataan bahwa adanya peran organisasi atau pelaksana program berupaya untuk memberikan daya tanggap yang dimanfaatkan untuk menyaring informasi terkait kebutuhan penerima program. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka dianalisis Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur memiliki daya tanggap yang baik dengan dibuktikan melalui hasil pemantauan Biro Organisasi yang melihat adanya keluhan masyarakat mengenai pelayanan publik yang mereka terima, Biro Organisasi juga melihat bahwa setiap tahunnya penduduk di Jawa Timur selalu bertambah padat sehingga menimbulkan sebuah kepentingan publik semakin kompleks dan meningkat, Biro Organisasi juga ingin suatu pelayanan publik dapat diselesaikan secara sederhana dan efektif. Sehingga melihat banyaknya permasalahan yang muncul, maka munculah sebuah ide untuk membuat suatu program KOVABLIK. Adanya program ini diharapkan akan menimbulkan kesesuaian program dengan kebutuhan kelompok sasaran menjadi tepat dan cepat efisien untuk diterima kepada masyarakat. Sebagai contoh misalnya jika sebuah permasalahan dalam urusan kartu penduduk jika dapat diselesaikan dengan implementasi program yang dilakukan di kecamatan masing-masing, maka warga tidak perlu untuk menyelesaikan masalah hingga membawanya di Kantor Dinas Kependudukan Daerah. Sehingga pelayanan publik yang diberikan dan diterima tidak terlalu berkepanjangan dan memakan waktu dan biaya.

Pendapat serupa dengan Korten juga diungkapkan oleh Abdullah. Menurut Abdullah dalam Putra (2014:54) menjelaskan bahwa salah satu unsur yang perlu diperhatikan dalam implementasi program ialah adanya target group atau kelompok sasaran. Kelompok sasaran yang dimaksud Abdullah adalah kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menjadi penerima manfaat dari suatu program tersebut dalam bentuk perubahan dan peningkatan dari hasil program tersebut. Jika target group atau kelompok sasaran yang dimaksudkan dapat menerima perubahan dan peningkatan, maka kelompok sasaran tersebut harus mendapatkan program yang sesuai tepat sasaran dengan kebutuhan mereka. Instansi pemerintah provinsi, kabupaten dan kota saat ini menjadi lebih inovatif dalam menciptakan sebuah inovasi pelayanan publik yang efektif dan efisien, sehingga dampak tersebut juga dirasakan oleh masyarakat Jawa Timur dan sekitarnya akan indeks kepuasan yang mereka rasakan dengan pelayanan publik pemerintah saat ini. Peningkatan dan perubahan dari hasil implementasi program KOVABLIK tidak hanya dirasakan dalam lingkup pemerintahan saja, namun dampak manfaat outcome dirasakan oleh warga yang merasa puas dengan pelayannya publik sekarang, adanya penjelasan diatas maka program KOVABLIK memiliki sesuai dengan tepat sasaran kebutuhan yang dibutuhkan oleh Jawa Timur.

Berdasarkan hasil analisis diatas, maka dapat disimpulkan bahwa adanya kesesuaian antara tugas yang disyaratkan oleh program KOVABLIK dengan kemampuan organisasi pelaksana yaitu Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur. Kesesuaian tersebut ditunjukkan dengan adanya kesiapan

dan kematangan yang dilakukan Biro Organisasi sebagai organisasi pelaksana program, untuk menciptakan sarana dan prasarana yang mendukung kesuksesan implementasi program KOVABLIK. Selain itu kemampuan Biro Organisasi untuk mengelola kemampuan IT yang dimiliki oleh pegawai yang bertugas dalam menjalankan sebuah situs website JIPP JATIM yang sangat berguna untuk memberikan akses informasi kepada seluruh organisasi perangkat daerah yang terkait dan memberikan sumber informasi kepada masyarakat untuk mengakses situs tersebut agar sampai kepada tepat sasaran. Dan kemampuan Biro Organisasi untuk berkoordinasi dan bekerjasama yang baik dengan berbagai pihak dibidangnya tim independen untuk merencanakan dan menilai dari hasil program KOVABLIK.

Kemudian terlihat juga pada analisis mengenai kesesuaian program dengan kesesuaian kebutuhan kelompok sasaran sebagai pemanfaat, berdasarkan analisis diatas dengan adanya implementasi program KOVABLIK, merupakan hasil pemantauan dari Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, yang melihat adanya celah untuk lebih memperbaiki sebuah pelayanan publik agar dapat mengembalikan kepercayaan dan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima dampak manfaat dari program KOVABLIK. Pada pelaksanaannya, kelompok sasaran yang ditunjukkan kepada seluruh organisasi perangkat daerah di Jawa Timur sudah mulai cukup tinggi minat antusiasme dalam mengikuti program ini, dimana mereka juga menganggap bahwa perlu adanya pembaruan dalam menciptakan sebuah pelayanan publik dalam sebuah instansi organisasi pemerintah. Perubahan dan peningkatan mengenai kesadaran

suatu pelayanan publik yang baik menunjukkan bahwa program KOVABLIK yang dijalankan oleh Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur sangat sesuai dengan adanya kebutuhan yang dilakukan sebuah instansi organisasi pemerintahan di Jawa Timur, dan tepat sesuai keluhan dan kebutuhan yang dirasakan oleh masyarakat Jawa Timur sebelumnya.

b. Kegiatan dan Tujuan Implementasi Program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur

Menurut Soekanto (1990) sosialisasi adalah proses mengkomunikasikan kebudayaan kepada masyarakat. Proses mengkomunikasikan dalam program ini dilakukan agar masyarakat mengerti dengan jelas maksud mengenai suatu program yang akan dilaksanakan. Sosialisasi yang dilakukan oleh organisasi pelaksana yaitu Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, mendapatkan respon yang baik dan aktif dari kelompok sasaran program KOVABLIK. Sebuah respon sosialisasi tersebut, maka akan didapatkan sebuah informasi baru mengenai program peningkatan inovasi pelayanan publik di Jawa Timur. Sehingga agar memperoleh tujuan untuk meningkatkan sebuah inovasi pelayanan publik di Jawa Timur, perlu adanya sosialisasi awal yang mendasar bagaimana berjalannya sebuah program inovasi tersebut agar diterima dengan paham oleh seluruh organisasi perangkat daerah di Jawa Timur. Menurut Charles O. Janes dalam Usman (2002:28) menjelaskan bahwa ada tiga pilar aktifitas dalam proses pengoperasian implemmentasi program, yaitu :

- a) Pengorganisasian
Struktur organisasi yang jelas diperlukan dalam mengoperasikan program sehingga tenaga pelaksana dapat dibentuk dari sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas.
- b) Interpretasi
Para pelaksana harus mampu menjalankan program sesuai dengan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksana agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai.
- c) Penerapan dan Aplikasi
Perlu adanya pembuatan prosedur kerja yang jelas agar program kerja dapat berjalan sesuai dengan jadwal kegiatan sehingga tidak berbenturan dengan program lainnya.
Mengimplementasikan sebuah program dalam organisasi pasti

memerlukan proses yang panjang dan detail. Seperti halnya yang dilakukan oleh Biro Organisasi dalam mengimplementasikan program KOVABLIK. Tahap pertama Biro Organisasi melakukan Pengorganisasian untuk mengoperasikan program dapat terlaksana dan tertata, dan mampu menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompeten. Terbukti dari yang dilakukan Biro Organisasi telah melakukan penataan dibantu dengan alur landasan hukum yang membantu mereka untuk merencanakan sebuah program sesuai dengan landasan hukum. Dimana para anggota organisasi yang dimiliki telah memiliki standar kemampuan tersendiri, dan komitmen untuk merealisasikan dari program tersebut hingga mencapai sasaran yang tujuan yang diinginkan.

Tahap selanjutnya yaitu satu pilar aktifitas dalam mengoperasikan suatu program ialah adanya interpretasi. Interpretasi yang dimaksudkan Jones adalah pelaksana program harus mampu menjalankan program sesuai dengan petunjuk teknis pelaksana agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai sesuai sasaran. Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur memiliki tugas dan fungsi dalam hal memberikan suatu pelayanan publik terbaik yang

diterapkan oleh organisasi perangkat daerah lainnya untuk seluruh masyarakat mendapatkan suatu pelayanan yang baik dan tepat sasaran. Sehingga Biro Organisasi membuat suatu program KOVABLIK, dengan harapan mampu memberikan inovasi kepada seluruh organisasi perangkat daerah pemerintah dapat bekerja memberikan pelayanan publik secara maksimal terhadap masyarakat dan lingkungannya sekitar. Tujuan dari program KOVABLIK adalah untuk membantu Pemerintah Provinsi Jawa Timur membangun sebuah sistem pelayanan publik yang baik merata dan tepat di lingkungan pemerintahan pusat provinsi maupun daerah kabupaten atau kota di Jawa Timur. Berdasarkan hal tersebut maka munculah sebuah ide pemerintah provinsi untuk membuat sebuah program yang diharapkan membantu mencapai sasaran tujuan dari pemerintah untuk membangun inovasi pelayanan publik yang terbaik di Jawa Timur, maka munculah sebuah program yang saat ini diberi nama program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur. Kegiatan dalam implementasi program KOVABLIK disesuaikan dengan agenda kegiatan dan mekanisme kegiatan yang telah di tata secara struktural dan berdasarkan landasan hukum dan ketentuan lainnya. Agenda dan mekanisme program tersebut menjadi panduan dalam mengimplementasikan program KOVABLIK. Pada mekanisme dan agenda tersebut sudah dijelaskan dengan detail bagaimana kegiatan dan jadwal-jadwal yang jelas dari program KOVABLIK. Secara *continue* kegiatan tersebut dilakukan sehingga mendapatkan hasil yang sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Pada tahapan terakhir Biro Organisasi juga melakukan pilar ketiga yaitu penerapan dan aplikasi yang dimaksud adalah adanya pembuatan prosedur kerja yang jelas agar program dapat berjalan sesuai dengan jadwal kegiatan dan tidak terjadi benturan dengan agenda lain. Kegiatan pelaksanaan program KOVABLIK telah diterapkan berdasarkan agenda dan mekanisme yang telah dibuat organisasi pelaksana, untuk memenuhi kebutuhan dalam implementasi program KOVABLIK berjalan dengan tepat sasaran dan waktu. Pada model kesesuaian, Korten menjelaskan adanya kesesuaian antara tuntutan dan putusan yang dibuat oleh organisasi pelaksana. Kelompok sasaran memiliki tuntutan untuk memberikan sebuah layanan pendampingan mengenai sistem pelayanan publik yang baik. Tuntutan tersebut telah dijawab dengan adanya program KOVABLIK, yang dijabarkan dengan beberapa landasan hukum yang memperkuat, dan telah dibuat agenda mekanisme yang jelas untuk menjalankan sebuah kegiatan program KOVABLIK. Bahkan Biro Organisasi sebagai organisasi pelaksana juga akan memberikan pendampingan dan monitoring untuk organisasi perangkat daerah dapat menjalankan sebuah inovasi dengan tepat yang diharapkan oleh masyarakat. Hal inilah yang membuat sebuah keputusan pembuatan program KOVABLIK dinilai sangat tepat dengan apa yang dibutuhkan oleh organisasi perangkat daerah di Jawa Timur, dan tentunya sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat Jawa Timur yang haus akan pelayanan publik yang lebih baik. Sehingga secara langsung dalam agenda dan mekanisme dari program KOVABLIK dinilai sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh kelompok sasaran. Dimana agenda yang dibuat telah dirancang

dan dibahas jauh hari sebelum terlaksana program KOVABLIK, dimana berharap dalam agenda tersebut tidak terjadi tabrakan agenda, karena perlu diwaspadai aktor-aktor yang mendukung dalam program ini adalah para aktor yang memiliki kesibukan dibidang lain.

Berdasarkan analisis diatas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat kesesuaian antara tuntutan dari kelompok sasaran dengan keputusan kebijakan yang dibuat oleh Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur untuk membuat sebuah program. Pada tahap awal sosialisasi program KOVABLIK, terlihat respon dari organisasi perangkat daerah di Jawa Timur masih merasa bingung dengan program KOVABLIK. Namun seiring berjalannya waktu Biro Organisasi terus melakukan monitoring pendampingan pada organisasi perangkat daerah di Jawa Timur hingga mereka paham akan adanya program ini. Sehingga saat ini dapat dilihat antusias yang dilakukan oleh organisasi perangkat daerah setiap tahunnya selalu mengalami kemajuan dan meningkat jumlah inovasi yang diberikan. Respon tersebut menegaskan bahwa pihak organisasi perangkat daerah di Jawa Timur merasa bahwa memang perlu adanya sebuah program ini di Jawa Timur, bahkan respon yang baik juga diberikan oleh masyarakat Jawa Timur yang merasa puas akan pelayanan publik yang ada di Jawa Timur. Menimbang hal tersebut, Biro Organisasi sebagai organisasi pelaksana dari proram KOVABLIK, menunjukan sebagai bagian dari kegiatan pemberian pelayanan publik yang merata disetiap daerah di Provinsi Jawa Timur, serta meningkatkan sebuah ilmu pengetahuan untuk seluruh pegawai didalamnya agar memberikan pelayanan publik yang maksimal.

c. Hasil dan Sasaran Implementasi Program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur

Berdasarkan pola pikir yang dikembangkan oleh Korten, dapat disimpulkan bahwa jika dalam sebuah program terdapat kesesuaian dari tiga unsur implementasi program, maka kinerja program akan berhasil dan berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan oleh organisasi pelaksana. Menurut Korten, pada kesesuaian pertama yaitu kesesuaian antara tugas yang disyaratkan oleh program dengan kemampuan organisasi pelaksana sudah menunjukkan suatu kesesuaian meskipun masih ada kekurangan kecil yang menjadi motivasi dari Biro Organisasi untuk terus mendorong kemajuan dari suatu program tersebut. Kurangan tersebut menjadi salah satu faktor penghambat yang pastinya Biro Organisasi berusaha untuk menanggulangi faktor tersebut.

Kesesuaian berikutnya yaitu antara program dengan apa yang dibutuhkan oleh penerima program atau pemanfaat pada implementasi program KOVABLIK sudah ada kesesuaian. Terlihat dari terciptanya antusiasme dan komitmen yang ditunjukkan oleh pihak organisasi perangkat daerah di Jawa Timur yang sangat mengapresiasi dan mendukung program ini untuk memabangun dan meratakan sebuah pelayanan publik yang baik di Jawa Timur, bahkan respon masyarakat yang sangat puas dan mengharapakan dengan tinggi kesuksesan tujuan dari program KOVABLIK. Para pegawai di pemerintahan saat ini menganggap bahwa suatu inovasi dalam pelayanan itu merupakan suatu kewajiban pokok saat ini, karena kita dituntut untuk selalu memberikan sebuah pelayanan publik yang baik ditengah semakin tingginya jumlah dan harapan

permintaan masyarakat yang harus diselesaikan. Masyarakat juga banyak berharap besar dari keberadaan program KOVABLIK untuk meningkatkan sebuah inovasi pelayanan publik terbaik hingga ke pelosok daerah.

Untuk membahas hasil dan sasaran dalam mengimplementasikan program KOVABLIK, maka perlu adanya kesesuaian ketiga menurut Korten yaitu, kesesuaian antara kelompok dan organisasi pelaksana untuk memperoleh output program dengan apa yang telah dilakukan oleh kelompok sasaran. Kesesuaian antara syarat yang telah diputuskan oleh organisasi pelaksana untuk dapat memperoleh suatu hasil sasaran tujuan program dengan apa yang telah ditetapkan dan dilakukan oleh kelompok sasaran pemberi program. Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur merupakan sebagai organisasi pelaksana dalam mengimplementasikan program KOVABLIK di Jawa Timur, dimana Biro Organisasi harus mampu melakukan penyesuaian dengan kelompok sasaran yang dituju guna untuk menentukan bagaimana syarat-syarat atau sesuatu yang diperlukan dalam mengimplementasikan program KOVABLIK. Disini Biro Organisasi selalu melakukan komunikasi terbuka dengan seluruh organisasi perangkat daerah di Jawa Timur selaku kelompok sasaran dalam implementasi program KOVABLIK. Semakin banyaknya organisasi perangkat daerah yang terlibat, merupakan tujuan utama bagi Biro Organisasi karena menandakan bahwa mereka sudah paham dan respect dengan pelayanan publik yang diperlukan dilingkungan sekitar mereka. Tetapi semakin banyak organisasi perangkat daerah yang mengikuti, tentu semakin kompleks pula tugas Biro Organisasi untuk mengkoordinir mereka.

Biro Organisasi akan terus melakukan monitoring dan pendampingan bagi seluruh organisasi perangkat daerah di Jawa Timur yang mengikuti program KOVABLIK. Dari setiap monitoring tersebut tentunya akan dilakukan evaluasi, dari evaluasi inilah kita dapat menilai apa saja yang perlu diperbarui. Dari evaluasi setiap tahunnya program KOVABLIK terlaksana, membuat Biro Organisasi terus berkembang dan belajar setiap tahunnya. Bahkan Biro Organisasi mampu mensinergitaskan para organisasi perangkat daerah agar menjalankan tugasnya dengan baik di Jawa Timur untuk berjalan bersama seirama guna membangun sebuah pelayanan publik di Jawa Timur. Terbukti hingga saat ini setiap tahunnya banyak instansi pemerintah baik tingkat provinsi, kota dan kabupaten yang bersaing untuk memberikan sebuah inovasi pelayanan publik hingga diakui pemerintah pusat bahwa Jawa Timur merupakan salah satu provinsi percontohan yang memiliki banyak inovasi pelayanan didalam organisasi mereka. Tak perlu diragukan bahwa Jawa Timur sering mendapatkan sebuah penghargaan dari setiap inovasi pelayanan publik mereka. Tentu itu semua juga merupakan tujuan Biro Organisasi untuk mendapatkan kembali kepercayaan masyarakat Jawa Timur, bahwa kami para pemerintahan mampu memberikan pelayanan publik yang sesuai kebutuhan masyarakat dan terbaik.

Berdasarkan analisis diatas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat kesesuaian antara kelompok dan organisasi pelaksana untuk memperoleh output program dengan apa yang dilakukan oleh kelompok sasaran. Biro Organisasi sebagai organisasi pelaksana, sedangkan organisasi perangkat daerah di Jawa Timur merukan target kelompok sasaran untuk merealisasikan sebuah program

KOVABLIK agar dampaknya dirasakan oleh seluruh masyarakat di Jawa Timur. Dimana Biro Organisasi melakukan penyusunan dan peraturan guna berjalannya program KOVABLIK dapat berjalan sesuai target maksimal. Biro Organisasi juga melakukan evaluasi dan monitoring dengan seluruh organisasi perangkat daerah untuk menilai setiap tahapannya. Tahapan dan mekanisme yang telah dibuat harus ditaati sehingga akan mencapai output yang dikehendaki dari awal. Dapat dilihat dalam mengimplementasikan program KOVABLIK banyak mendapat dukungan dari lingkungan sekitar, sehingga memudahkan mereka untuk merealisasikan program tersebut. Sehingga saat ini implementasi program KOVABLIK, mampu memberikan dampak perubahan yang cukup signifikan didalam lingkungan pelayanan publik. Dilihat banyaknya inovasi pelayanan publik yang dimiliki beberapa instansi di Jawa Timur yang telah mendapatkan penghargaan oleh pemerintah pusat, dan saat ini dirasakan berkurangnya keluhan masyarakat, sehingga memunculkan kembali kepercayaan masyarakat Jawa Timur. Sesuai yang telah dijelaskan bahwa dalam program ini terdapat kesesuaian program KOVABLIK dengan kelompok sasaran mendapatkan hasil yang diharapkan dari program. Namun agar hasil yang diharapkan dapat dicapai secara optimal, maka perlu adanya perbaikan pada beberapa kekurangan atau faktor penghambat dalam implementasi program KOVABLIK.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur

Kegiatan yang dilakukan dalam implementasi program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur yang dilakukan oleh Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur memiliki beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam mengimplementasikan suatu programnya.

a. Faktor Pendukung (Internal dan Eksternal)

1) Faktor Pendukung Internal

a) Adanya Komitmen dan Motivasi

Suatu komitmen dalam menjalankan sebuah program kebijakan merupakan kunci utama dalam kesuksesan program tersebut. Tanpa adanya komitmen yang kuat pada tiap individu tentu akan menjadi sebuah penghambat dan keterbatasan seseorang dalam menjalankan program tersebut, bila setiap individu sedari awal membangun komitmen yang kuat dalam menjalankan tugasnya, tentu akan menciptakan suatu motivasi kinerja yang baik untuk pencapaian program sesuai target sasaran. Donald P. Wareick dalam buku Syukur Abdullah menjelaskan bahwa dalam tahapan implementasi program terdapat dua faktor yang mempengaruhi keberhasilan yaitu faktor pendorong dan faktor penghambat. Faktor pendorong (*facilitating conditions*) menurut Wareick antara lain :

1. Komitmen pimpinan politik : adanya komitmen dari pimpinan pemerintahan dalam pelaksanaan suatu proyek program menjadi hal utama, karena

pimpinan politik adalah yang memiliki kekuasaan daerah dalam menjalankan proyek program.

2. Kemampuan organisasi : dalam tahap implelementasi program pada hakikatya dapat diartikan sebagai kemampuan untuk melaksanakan tugas-tugas yang seharusnya. Seperti yang telah ditetapkan atau dibebankan pada salah satu unit organisasi.
3. Komitmen para pelaksana (implementer) : asumsi yang sering keliru adalah jika pimpinan telah siap bergerak maka bawahan akan segera ikut untuk mengerjakan dan melaksanakan sebuah kebijaksanaan yang telah disetujui bervariasi dan dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor budaya, psikologis, dan birokratisme.
4. Dukungan dari kelompok pelaksana : pelaksanaan kebijakan program lebih sering mendapatkan dukungan dari kelompok kepentingan dalam masyarakat, khususnya yang berkaitan langsung dengan kebijakan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat dianalisis yang menjadi faktor pendukung secara internal dalam implementasi program adalah adanya komitmen dari pegawai Biro Organisasi untuk mengembangkan sebuah program dan membangun pelayanan publik yang baik di Jawa Timur. Adanya komitmen tersebut tentu mendorong sebuah motivasi kerja yang baik. Dimana motivasi ini sangat berpengaruh untuk lingkung sekitar menjadi lebih termotivasi juga. Dalam pelaksanaan implementasi program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur (KOVABLIK), sangatlah memerlukan adanya komitmen. Komitmen yang dilakukan pegawai internal Biro Organisasi selaku organisasi pelaksana dan pimpinan politik terkait dan komitmen setiap individu dari para pelaksana program tersebut. Komitmen yang kuat yang diberikan oleh pegawai Biro Organisasi dan Pimpinan politik sangat berpengaruh untuk keadaan lingkungan, karena seorang pimpinan politik merupakan seorang yang berkuasa dan sangat berpengaruh untuk lingkungan kinerja program tersebut suatu komitmen pimpinan politik yang kuat tentu menjadi contoh dan motivasi tersendiri untuk seluruh pegawai atau pelaksana

program. Terbukti dari sebuah komitmen Bapak Gubernur yang bertekad kuat untuk membangun sebuah inovasi pelayanan publik yang baik di Jawa Timur, menjadikan motivasi komitmen untuk para jajaran dan bawahannya dalam mengimplementasi program KOVABLIK, hingga mencapai hasil sasaran yang sangat besar. Komitmen para pelaksana yang terdorong dari melihat sosok pemimpin yang memiliki tekad kuat komitmen, tentu akan memotivasi setiap individu pelaksana untuk berkomitmen dan memberikan usaha yang maksimal, tentu saja motivasi komitmen tersebut mampu memberikan sebuah energi pada seluruh bagian Biro Organisasi sebagai organisasi pelaksana mampu mengamanahkan tugas tersebut. Komitmen dan motivasi Biro Organisasi yang kuat, mampu mendorong setiap organisasi atau instansi perangkat daerah di Jawa Timur menjadi tergerak untuk mengimplementasi program KOVABLIK, dengan menyalurkan ide-ide kreatif inovasi pelayanan di setiap instansi daerahnya. Sehingga tentu saja dapat dilihat setiap tahunnya program KOVABLIK terus menunjukkan angka peningkatan, baik dalam jumlah peserta, jumlah inovasi yang dikirim, meningkatkan penghargaan yang diterima oleh Jawa Timur, dan pastinya meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai target dari pelayanan publik.

b) Landasan Hukum yang Jelas

Suatu kegiatan atau kebijakan pastinya memerlukan landasan hukum jelas. Dengan adanya landasan hukum yang jelas maka akan mempermudah para pelaksana kebijakan program untuk menjalankan tugasnya yang telah tertuang didalam kebijakan tersebut. Mengacu pada program KOVABLIK ini, dapat

dikatakan bahwa keberhasilan implementasi program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur yang sedang dijalankan oleh Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur telah memiliki berbagai landasan hukum yang berkaitan dengan berjalannya program KOVABLIK. Menurut Soenarko (2000:186), menjelaskan adanya beberapa faktor yang mendukung dalam keberhasilan implementasi kebijakan program meliputi :

1. Persetujuan dukungan dan kepercayaan dari masyarakat
2. Isi dan tujuan kebijakan haruslah dimengerti secara jelas terlebih dahulu
3. Pelaksanaan harus mempunyai informasi yang cukup, terutama mengenai kondisi dan kesadaran masyarakat yang menjadi kelompok sasaran program
4. Pembagian pekerjaan yang efektif dalam pelaksanaan
5. Pembagian kekuasaan dan wewenang yang rasional dalam pelaksanaan kebijakan
6. Pemberian tugas-tugas dan kewajiban-kewajiban yang memadai dalam pelaksanaan kebijakan

Dari penjelasan diatas, maka dapat dianalisis faktor pendukung dalam implementasi kebijakan program yang mendasari adalah isi dan tujuan kebijakan haruslah jelas dan mudah dimengerti secara jelas terlebih dahulu. Dalam pelaksanaan kebijakan program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur (KOVABLIK), sangatlah memerlukan suatu landasan hukum yang jelas sebagai pedoman mengimplementasi program KOVABLIK secara tepat dan akurat. Adanya landasan hukum yang jelas dalam pemerintah provinsi melalui Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur sebagai implementor atau sebagai organisasi pelaksana, akan menjadikan proses implementasi program berjalan sesuai dengan yang sudah ditetapkan oleh kebijakan, dan akan mempermudah

Biro Organisasi untuk melakukan tugas dan kewajibannya untuk mengkoordinir berbagai sektor pihak yang mendukung dalam program ini.

2) Faktor Pendukung Eksternal

a) Koordinasi dan Komunikasi Antar Aktor

Komunikasi merupakan unsur utama dalam menjalankan suatu kebijakan atau program yang telah ditetapkan. Apabila komunikasi yang dijalankan tidak maksimal maka kebijakan program yang dijalankan tidak akan berjalan secara maksimal dan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Maka dari itu komunikasi harus dilakukan secara berkala dan menciptakan suatu koordinasi yang baik dari setiap pihak dengan konsisten agar mencapai suatu program yang diinginkan sesuai target sasaran. Begitula dengan apa yang dilakukan oleh Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur yang terus melakukan komunikasi dan koordinasi secara berkala dan konsisten antar pegawai hingga dengan semua pihak yang terlibat, guna mensosialisasikan sebuah kebijakan program yang sudah ditetapkan. Menurut Soenarko (2000:186), faktor yang mendukung keberhasilan suatu implementasi program kebijakan meliputi:

1. Persetujuan dukungan dan kepercayaan masyarakat
2. Isi dan tujuan kebijakan haruslah dimengerti secara jelas terlebih dahulu
3. Pelaksanaan harus mempunyai informasi yang cukup, terutama mengenai kondisi kondisi dan kesadaran masyarakat yang menjadi kelompok sasaran
4. Pembagian pekerjaan yang efektif dalam pelaksanaan
5. Pembagian kekuasaan dan wewenang yang rasional dalam pelaksanaan kebijakan
6. Pemberian tugas-tugas dan kewajiban-kewajiban yang memadai dalam pelaksanaan kebijakan

Berdasarkan teori diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa, komunikasi yang dijalankan dengan baik dalam pelaksanaannya harus mempunyai informasi

yang cukup, terutama mengenai kondisi dan kesadaran masyarakat yang menjadi kelompok sasaran. Komunikasi yang terjadi pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur sudah berjalan dengan baik, hal tersebut dapat dilihat dari penyampaian informasi yang dilakukan oleh Biro Organisasi dengan cara berkoordinasi dengan baik dengan aktor-aktor yang terlibat dalam program KOVABLIK. Komunikasi dan koordinasi yang terjalin dengan Instansi Pemerintah Provinsi, Dinas-Dinas Kabupaten dan Kota, dan beberapa pihak sektor swasta yang mendukung dalam berjalannya program KOVABLIK dilakukan secara rutin untuk melaporkan setiap hasil progress masing-masing pihak, agar tidak adanya *miss communication* antar pihak, agar dapat mendukung dan mencapai sasaran target pelaksanaan program tersebut. Dengan adanya komunikasi timbal balik, akan memudahkan kedua belah pihak untuk mencapai sasaran tujuan yang terbaik. Dengan komunikasi dan koordinasi yang baik maka akan tercipta informasi yang terbuka bebas dan jelas, dan tentunya akan membantu dalam pembagian tugas kewajiban dan wewenang menjadi jelas dan tepat. Tidak menimbulkan suatu tumpang tindih kebijakan atau informasi dalam suatu susunan program.

b) Dukungan Antusias dari Organisasi Perangkat Daerah dan Lingkungan Sekitar

Dukungan maupun antusias yang diberikan oleh lingkungan sekitar program dijalankan sangat berpengaruh dengan berjalannya suatu program tersebut. Dukungan dan antusias merupakan salah satu faktor pendorong dalam berjalannya suatu program kebijakan. Sesuai yang dijelaskan Donald P. Wareick

dalam buku Syukur Abdullah (1988:17) menjelaskan bahwa dalam tahapan implementasi program terdapat dua faktor yang mempengaruhi keberhasilan yaitu faktor pendorong dan faktor penghambat. Faktor pendorong menurut Wareick antara lain :

1. Komitmen pimpinan politik : adanya komitmen dari pimpinan pemerintahan dalam pelaksanaan suatu proyek program menjadi hal utama, karena pimpinan politik adalah yang memiliki kekuasaan daerah dalam menjalankan proyek program.
2. Kemampuan organisasi : dalam tahap implemmentasi program pada hakikatnya dapat diartikan sebagai kemampuan untuk melaksanakan tugas-tugas yang seharusnya. Seperti yang telah ditetapkan atau dibebankan pada salah satu unit organisasi.
3. Komitmen para pelaksana (implementer) : asumsi yang sering keliru adalah jika pimpinan telah siap bergerak maka bawahan akan segera ikut untuk mengerjakan dan melaksanakan sebuah kebijaksanaan yang telah disetujui bervariasi dan dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor budaya, psikologis, dan birokratisme.
4. Dukungan dari kelompok pelaksana : pelaksanaan kebijakan program lebih sering mendapatkan dukungan dari kelompok kepentingan dalam masyarakat, khususnya yang berkaitan langsung dengan kebijakan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat dianalisis yang menjadi faktor pendorong dalam implementasi program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur (KOVABLIK) adalah adanya dukungan dari kelompok pelaksana. Dukungan yang antusias dalam menjalankan suatu program sangat memberikan dampak yang kuat untuk terus menjalankan program tersebut. Tanpa adanya dukungan dan keterbukaan dari lingkungan luar atau lawan interaksi dalam pelaksanaan program tentu tidak akan semudah dan mulus untuk organisasi pelaksana menjalankan program tersebut. Secara tidak langsung suatu dukungan akan memberikan semangat motivasi tersendiri dalam menyelesaikan suatu tuntutan tugas. Sama halnya dengan Biro Organisasi yang merupakan organisasi pelaksana dari sebuah

program pemerintah provinsi yaitu KOVABLIK, tanpa adanya keterbukaan dukungan dan antusias dari lingkungan sekitar, baik aktor-aktor pendukung serta dukungan masyarakat, tentu tidak akan mudah bagi Biro Organisasi untuk menjalankan sebuah program kebijakan KOVABLIK.

Tetapi yang kita lihat dalam berjalannya sebuah implementasi program KOVABLIK oleh Biro Organisasi sangat mendapatkan dorongan dukungan antusias bahkan motivasi untuk terus mengembangkan program tersebut hingga mencapai sasaran tujuan yang tak terkira. Dapat dilihat dari dukungan antusias serta kepercayaan yang diberikan oleh Bapak Gubernur yang penuh mengharapkan agar program KOVABLIK mampu untuk membangun sebuah pelayanan publik yang merata dan efisien efektif. Tidak hanya dari pemerintah pusat dan provinsi saja yang berharap program KOVABLIK ini mampu memberikan sebuah dampak yang besar untuk seluruh instansi organisasi perangkat daerah di Jawa Timur dapat memberikan pelayanan publik yang terbaik. Dengan adanya dukungan yang besar, setiap tahunnya mampu mendorong para organisasi perangkat daerah sebagai kelompok sasaran untuk menyalurkan program ini terus berantusias dan meningkat. Terbukti setiap tahunnya semakin banyak organisasi perangkat daerah yang percaya diri untuk menciptakan ide sebuah inovasi pelayanan publik yang dibutuhkan dilingkungannya. Setiap tahunnya program-program yang diberikan tentu sangat bervariasi dan inovatif sehingga mampu mendapatkan penghargaan, baik tingkat nasional dan provinsi. Dukungan tersebut sangat berpengaruh besar

dalam berjalannya sebuah program untuk meningkatkan kepercayaan diri untuk setiap bagiannya.

b. Faktor Penghambat (Internal dan Eksternal)

1) Faktor Penghambat Internal

Loyalitas Ganda Menyebabkan Keterbatasan Sumber Daya Manusia Biro Organisasi

Menurut Zauhar (1993) program yang baik harusnya memiliki suatu upaya manajemen dalam penyedia tenaga, pembiayaan, dan lain-lain untuk melaksanakan program tersebut. Terkait dengan adanya penyediaan tenaga atau sumber daya manusia (SDM), haruslah mampu menunjang suatu keberhasilan dari kegiatan program. Apabila ketersediaan SDM mencukupi, maka hasil yang diinginkan akan cepat terwujud. Donald P. Wareick dalam Syukur Abdullah (1988:17) menjelaskan bahwa, dalam tahapan implementasi program terdapat dua faktor yang mempengaruhi keberhasilan dari suatu program, yaitu faktor pendorong dan penghambat. Faktor penghambat (*impending conditions*) menurut Wareick menjelaskan:

1. Banyaknya pemain aktor yang terlibat : semakin banyak pihak yang terlibat dan turut mempengaruhi pelaksanaan program, maka semakin rumit komunikasi dalam pengambilan keputusan dan semakin besar kemungkinan terjadi hambatan pada implementasi program tersebut.
2. Terdapat komitmen dan loyalitas ganda : hal ini disebabkan adanya tugas ganda yang dirangkai dan dijabat oleh suatu organisasi sehingga menimbulkan perhatian pelaksana menjadi terpecah.
3. Kerumitan yang melekat pada program itu sendiri: sebuah program mengalami kesulitan dalam pelaksanaannya karena sifat hakiki dari program itu sendiri. Hambatan yang melekat disebabkan oleh beberapa faktor seperti, faktor teknis, faktor ekonomis, dan perilaku pelaksanaan maupun masyarakat.
4. Jenjang pengambilan keputusan yang terlalu banyak: semakin banyak jenjang dan tempat pengambilan keputusan atau memiliki prosedur yang

harus disetujui oleh beberapa pihak yang berwenang, maka dalam kondisi ini akan menimbulkan waktu yang lama dalam pelaksanaannya dan tentunya akan menambah banyak hal yang perlu dipersiapkan dalam program.

5. Faktor lain, yaitu waktu dan perubahan kepemimpinan : perubahan kepemimpinan baik pada tingkat pimpinan pelaksana maupun dalam organisasi di daerah sedikit banyak mempunyai pengaruh terhadap proyek atau program tersebut.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat dianalisis bahwa, yang menjadi faktor penghambat dalam implementasi program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur (KOVABLIK) adalah terjadinya komitmen atau loyalitas ganda dalam sebuah organisasi, sehingga menyebabkan keterbatasan sumber daya manusia terbatas dan menimbulkan perhatian terpecah untuk mengimplementasikan program secara maksimal. Sedangkan pada kondisi kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, khususnya Bagian Tata Laksana mereka memiliki keterbatasan sumber daya manusia tenaga yang disebabkan oleh adanya komitmen loyalitas ganda. Dimana para pegawai bagian Tata Laksana Biro Organisasi harus tetap menjalankan tugas Sub Bagiannya sebagai penyiapan koordinasi, pembinaan dan petunjuk pelaksanaan tata laksana pemerintahan dan pelayanan publik dan tata usaha untuk Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur. Sesuai dari pembagian tugas mereka, sehingga Bagian Tata Laksana Biro Organisasi memiliki tanggung jawab lain dari Bapak Gubernur Jawa Timur untuk menjalankan program KOVABLIK. Dengan ini menyebabkan sumber daya tenaga manusia yang mereka miliki harus terbagi, dimana mereka harus tetap menjalankan tugas untuk mengatur koordinir didalam tingkat Sekretariat Daerah Provinsi dan juga mengatur koordinir berjalannya suatu program

KOVABLIK. Kejadian ini memang tidak terlalu pengaruh bagi pegawai Bidang Tata Laksana Biro Organisasi, mereka mengaku akan tetap komitmen dan bekerja keras. Tetapi dalam suatu kondisi menyebabkan penumpukan tanggung jawab kerja yang dituntut. Dalam keadaan ini mereka dituntut untuk bekerja secara maksimal dan tepat sasaran merupakan tanggung jawab yang besar.

2) Faktor Penghambat Eksternal

Anggaran Setiap Daerah Berbeda

Menurut Donald P. Wareick dalam buku Syukur Abdullah (1988:17) menjelaskan bahwa dalam tahapan implemementasi program terdapat dua faktor yang saling mempengaruhi keberhasilan, yaitu faktor pendorong dan faktor penghambat. Menurut Wareick faktor penghambat (*impending conditions*) antara lain:

1. Banyaknya pemain aktor yang terlibat : semakin banyak pihak yang terlibat dan turut mempengaruhi pelaksanaan program, maka semakin rumit komunikasi dalam pengambilan keputusan dan semakin besar kemungkinan terjadi hambatan implementasi tersebut.
2. Terdapat komitmen atau loyalitas ganda: hal ini disebabkan adanya tugas ganda yang dirangkai dan dijabat oleh suatu organisasi sehingga menimbulkan perhatian pelaksana menjadi terpecah.
3. Kerumitan yang melekat pada program itu sendiri: sebuah program mengalami kesuitas dalam pelaksanaannya karena sifat hakiki dari program itu sendiri. Hambatan yang melekat disebabkan oleh beberapa faktor seperti, faktor teknis, faktor ekonomis, dan perilaku pelaksana maupun masyarakat.
4. Jenjang pengambilan keputusan yang terlalu banyak: semakin banuak jenjang dan tempat pengambilan keputusan atau memiliki prosedur yang harus disetujui oleh beberapa pihak yang berwenang, maka dalam kondisi ini akan menimbulkan waktu yang lama dalam pelaksanaannya dan tentunya akan menambah banyak hal yang perlu dipersiapkan dalam program.
5. Faktor lain, yaitu waktu dan perubahan kepemimpinan: perubahan kepemimpinan baik pada tingkat pimpinan pelaksana maupun dalam organisasi di daerah sedikit banyak mempunyai pengaruh terhadap proyek atau program.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat dianalisis bahwa yang menjadi faktor penghambat adalah kerumitan yang melekat pada program itu sendiri seperti faktor ekonomi. Faktor ekonomi dalam sebuah program kebijakan sangatlah memiliki pengaruh dampak yang besar, baik dalam bentuk faktor pendorong atau penghambat. Pada program KOVABLIK ini, faktor ekonomi mempengaruhi faktor penghambat, dimana ekonomi atau anggaran pada setiap daerah instansi itu memiliki anggaran yang berbeda-beda.

Maka berdasarkan hasil penelitian dan analisis menyatakan bahwa, antusias dari setiap organisasi perangkat daerah yang diwajibkan untuk mengikuti program KOVABLIK sangat berpengaruh dari bantuan anggaran daerah masing-masing. Alasan dari beberapa daerah menyatakan bahwa mereka kurang mendapatkan dukungan biaya dari anggaran daerahnya untuk menyampaikan ide dan merealisasikan sebuah inovasi pelayanan publik. Mereka beranggapan bahwa minimnya anggaran dana menyebabkan, keterbatasan para organisasi perangkat daerah untuk menyalurkan dan merealisasikan program tersebut. Sehingga masih adanya beberapa organisasi perangkat daerah yang belum membuat sebuah ide inovatif yang dihambat oleh faktor anggaran ekonomi mereka. Karena untuk merealisasikan sebuah ide inovatif pelayanan publik, sedikit atau banyak memerlukan anggaran biaya untuk alat ataupun pengaturan sistem dan lain-lain. Meskipun pemerintah provinsi telah memberikan tawaran untuk hadiah uang, tetapi masih tetap saja beberapa daerah terhambat untuk anggaran mereka sendiri. Karena penyediaan pembiayaan atau anggaran dimaksudkan untuk memberi sarana dan prasarana yang mampu

menunjang kinerja pegawai dan mengimplementasi program. Sarana dan prasarana menjadi syarat utama pada program agar dapat direalisasikan. Oleh karena itu Pemerintah Provinsi Jawa Timur berharap pada nantinya akan terjadi pemerataan anggaran disetiap daerah, guna menunjang dan memfasilitasi pembangunan pelayanan di daerahnya.



BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dalam hal ini berkaitan dengan judul peneliti yaitu **“Implementasi Program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KOVABLIK) dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur”** dan mengacu pada hasil pembahasan, yang terdapat beberapa kesimpulan yang dapat diambil sebagai berikut :

1. Implementasi Program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KOVABLIK) dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik di Jawa Timur :
 - a. Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, merupakan organisasi pelaksana dalam program KOVABLIK, Biro Organisasi memiliki tugas untuk membangun sebuah pelayanan publik yang merata di seluruh organisasi perangkat daerah Jawa Timur. Pada sebelumnya banyak sekali keluhan masyarakat Jawa Timur yang kurang puas mengenai pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan di Jawa Timur. Banyaknya keluhan yang masuk pada Biro Organisasi merasakan perlu adanya sebuah perbaikan dalam sistem pelayanan publik. Sehingga munculnya program KOVABLIK yang merupakan program turunan dari pemerintah pusat melalui Gubernur Jawa Timur. Untuk menjalankan program ini Biro Organisasi harus bekerja ekstra agar bisa menyalurkan hingga ke daerah

plosok di Jawa Timur. Biro organisasi memiliki aturan landasan hukum yang membantu untuk mengimplementasikan program tersebut sesuai dengan sasaran. Program KOVABLIK melibatkan banyaknya aktor yang mendukung, banyak aktor yang mendukung tidak membuat tumpang tindih, melainkan sangat membantu untuk merealisasikan program KOVABLIK dengan tepat sasaran. Terbukti dengan banyaknya bantuan yang diberikan oleh aktor-aktor terlibat membuat program KOVABLIK semakin meningkatkan hasil yang nyata dalam pelayanan publik di Jawa Timur. Biro Organisasi selaku organisasi pelaksana juga membuat suatu kelompok sasaran untuk merealisasikan program tersebut ialah seluruh organisasi perangkat daerah di Jawa Timur, dimana organisasi perangkat daerah di Jawa Timur harus membuat sebuah inovasi program yang dibutuhkan dilingkungannya, dimana mereka harus mencari apasaja yang perlu didapatkan masyarakat sekitarnya.

- b. Kegiatan yang dilakukan Biro Organisasi sangat detail dan sesuai dengan rancangan agenda proses yang telah mereka tentukan sebelumnya. Untuk mengimplementasikan program KOVABLIK agar sampai tepat sasaran, Biro Organisasi akan melakukan sosialisasi ditahap awal, dan melakukan monitoring, pendampingan, dan evaluasi untuk setiap organisasi perangkat daerah di Jawa Timur yang mengikuti inovasi KOVABLIK. Setiap hasil proses yang diterima oleh Biro Organisasi akan selalu di evaluasi untuk mendapatkan sasaran yang tepat membangun pelayanan publik yang merata

di Jawa Timur hingga saat ini dapat dilihat perkembangan setelah dan sebelum adanya program KOVABLIK.

- c. Dukungan dan antusias dalam menjalankan sebuah program sangat menjadi dorongan yang utama dalam mengimplementasikan sebuah program kebijakan. Masyarakat Jawa Timur saat ini sangat antusias dan mendukung dari berjalannya program KOVABLIK. Karena dilihat dari hasil perkembangan, pelayanan publik yang dilakukan di setiap instansi organisasi perangkat daerah mulai meningkatkan kinerjanya dalam pelayanan, banyak sekali inovasi pelayanan publik yang dimiliki organisasi perangkat daerah mendapatkan penghargaan, bahkan angka kepuasan masyarakat mulai meningkat dan mulai menimbulkan kembali rasa percaya diri masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik terbaik dari instansi pemerintahan.
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam Implementasi Program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KOVABLIK) dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik di Jawa Timur
 - a. Faktor pendukung Implementasi Program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik di Jawa Timur oleh Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur adalah dengan adanya landasan hukum yang jelas mengenai program KOVABLIK, adanya koordinasi dan komunikasi disetiap aktor yang mendukung terjalin dengan baik, adanya komitmen dan motivasi setiap individu untuk mencapai sasaran dari program KOVABLIK, dan terakhir tentunya dukung dan antusias dari

organisasi perangkat daerah Jawa Timur yang ikut mendukung program KOVABLIK, tentunya antusias warga Jawa Timur sebagai sasaran akhir dari kepuasan adanya program KOVABLIK.

- b. Faktor penghambat Implementasi Program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik di Jawa Timur oleh Biro Organisasi membuat pelaksanaan program KOVABLIK menjadi tidak maksimal. Seperti adanya loyalitas ganda dari pegawai Biro organisasi yang membuat menjadi keterbatasan tenaga dari sumber daya manusia yang bekerja karena harus membagi waktu dan pikiran untuk mengimplementasikan program dan menjalankan tugasnya untuk internal Biro Organisasi, dan adanya beberapa alasan perbedaan anggaran di setiap daerah yang menjadi salah satu faktor penghambat beberapa organisasi perangkat daerah untuk mengikuti program KOVABLIK karena terbatasnya anggaran.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai judul Implementasi Program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KOVABLIK) dalam meningkatkan inovasi pelayanan di Jawa Timur, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Perlu adanya penataan ulang kinerja sumber daya manusia yang tepat dan sesuai dengan urgensi dari setiap kegiatan dan sesuai standar kualifikasi, agar tidak terjadinya penumpukan suatu tugas kegiatan. Dan membantu agar

saat berlangsungnya kegiatan KOVABLIK menjadi lebih muda dan cepat, atau bisa dengan melakukan kegiatan dengan bantuan tenaga anak magang. Agar kegiatan program KOVABLIK berjalan dengan lancar dan meringankan beban kerja dari setiap pegawai Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur.

2. Perlu adanya evaluasi disetiap agenda kegiatan, dimana evaluasi tersebut diharapkan nantinya akan terus membantu memperbaiki sebuah implementasi program KOVABLIK. Berharap agar para pelaku organisasi pelaksana tidak cepat merasa puas, mereka harus terus mengembangkan sebuah program inovasi yang dapat membangun pelayanan publik di Jawa Timur.
3. Meningkatkan kembali kerjasama yang dibangun terhadap seluruh kalangan baik pemerintahan, swasta, akademisi dan masyarakat. Sehingga mampu semakin meningkatkan kesadaran lingkungan untuk selalu berinovatif memberikan pelayanan publik yang terbaik, meningkatkan kesadaran dan kepercayaan setiap pihak yang berperan. Dengan semakin banyak melakukan kerjasama dengan banyak pihak kalangan, tentu akan meningkatkan hasil sasaran yang lebih berdampak luas.
4. Biro organisasi pelaksana perlu melakukan pendampingan dan monitoring secara berkala, dimana harapannya akan memberikan kesadaran para organisasi perangkat daerah untuk terus melakukan berkelanjutan program inovasi yang mereka cetuskan.

5. Adanya perbedaan anggaran di setiap daerah merupakan kebijakan dari pemerintah, mungkin dengan semakin meningkatkan sebuah pelayanan publik di daerahnya hingga menciptakan suatu inovasi yang mampu meningkatkan perekonomian, pasti akan berdampak pada peningkatan anggaran di setiap daerah tersebut.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Abdul Wahab, Solichin. 1990. *Pengantar Analisis Kebijakan Negara*. Jakarta: Rineka Cipta
- Abdul Wahab, Solichin. 2008. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press
- Akib, Header dan Tarigan, Antonius. 2000. *Artikulasi Konsep Implementasi Kebijakan: Perspektif, Model dan Kriteria Pengukurannya*. Jurnal
- Arikunto, 1982. *Prosedur Penilaian*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Bagong, Suyanto dan Sutinah. 2006. *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Prenada Media Group
- Bungin, Burhan. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi: Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran*. Jakarta: Kencana
- Darmadi, Damai Sukidin. 2009. *Administrasi Publik*. Yogyakarta: Laksbang Pressindo
- Daryanto, SS. 1997. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Lengkap*. Surabaya: Apollo
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM.Press
- Effendi, Sofian. 2005. *Membangun Budaya Birokrasi Untuk Good Governance*.
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Penelitian Research*. Yogyakarta: BPFE
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep,Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Indradi, Sjamsiar Sjamsuddin. 2010. *Dasar-Dasar dan Teori Administrasi Publik*. Malang: Agritek YPN
- , 2008. *Administrasi Pemerintahan Lokal*. Malang: Agritek YPN
- , 2006. *Dasar Dasar Teori Administrasi Publik*. Malang: Agritek YPN

- Jones, Charles. O. 1996. *Pengantar Kebijakan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Komarudin. 1994. *Ensiklopedia Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Mansyur. 2010. *Manajemen Pembiayaan Proyek*. Jogjakarta: Erlangga
- Moenir, H.A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, J. Lexy. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- . 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Muluk, Khairul. 2009. *Peta Konsep Desentralisasi dan Pemerintahan Daerah*. Surabaya: ITS Press
- . 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang. FIA UNIBRAW
- . 2005. *Desentralisasi dan Pemerintahan Daerah*. Malang: Banyumedia Publishing
- Noor, Irawan. 2013. *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: UB Press
- Nugroho, Rian. 2014. *Kebijakan Politik di Negara-Negara Berkembang*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Pasolong, Harbani. 2013. *Metodologi Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Putra, Ade Maulana, 2014. *Implementasi Program CSR Berbasis Community Development (Studi Tentang CSR Pt Greenfields Indonesia di Desa Babadan Kac. Ngajun, Kab Malang)*. Skripsi Unpublished
- Rogers, Everet M. 2003. *Diffusion of Innovations 5th Edition*. New York: The Free Press
- Rohman, Arif. 2009. *Politik Ideologi Pendidikan*. Yogyakarta: Laksbang Mediatama
- Siagian, Sondang P. 2009. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Soekanto, Soerjono. 1990. *Teori Sosiologi Tentang Ikhwal Keluarga, Remaja dan Anak*. Jakarta: Rineka Cipta

- Soenarko. 2000. *Public Policy Pengertian Pokok Untuk Memahami dan Analisis Kebijakan Pemerintah*. Surabaya: Airlangga University Press
- Soetomo, 2008. *Strategi-Strategi Pembangunan dan Pemberdayaan*. Bandung: Fokus Media
- Soleh, Chabib. 2014. *Dialetika Pembangunan Dan Pemberdayaan*. Bandung: Fokus Media
- Subarsono. A.G. 2005. *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogya: Pustaka Pelajar
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta
- . 2008. *Metode Pendekatan Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- . 2001. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: PT Alfabeta
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press
- Syafiie, Inu Kencana. 2011. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga
- Syukur, Abdullah. 1987. *Pariwisata Indonesia Sejarah dan Prospeknya*. Yogyakarta: Kanisius
- Syukur, Abdullah. 1988. *Perkembangan dan Penerapan Studi Implementasi*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.
- Tachjan, H. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: TRUENRTH
- Tjiptoherijanto & Manurung. 2010. *Paradigma Administrasi Publik dan Perkembangannya*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI Press)
- Tjokroamidjojo, Bintoro.1990. *Perencanaan Pembangunan*. Jakarta: Haji Masagung
- Usman, Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Winarno, Budi. 2014. *Kebijakan Publik (Teori, Proses, dan Studi Kasus)*. Yogyakarta: Caps (Center Of Academic Publishing Service)
- Zauhar, Soesilo. 1993. *Administrasi Program Dan Proyek Pembangunan*. Malang: Ikip

Peraturan Perundang-Undangan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Daerah Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2012 Tentang Sistem Nasional Penelitian Pengembangan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi

LAMPIRAN



Sosialisasi dan Pembukaan KOVABLIK 2017 yang bertempat di Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur



Kegiatan lapangan inovasi administrasi penduduk di Gresik



Situasi berlangsungnya rapat tahap penjurian untuk menentukan TOP 25



Situasi saat berlangsungnya penjurian untuk menentukan TOP 3 Besar



Situasi saat berlangsungnya acara gelar pameran inovasi dari setiap peserta



Gubernur Jawa Timur menerima penghargaan inovasi tingkasi internasional



Proses Wawancara dengan Kasubag Tatalaksana Pelayanan Publik dan selaku Wakil Ketua Pelaksana KOVABLIK



Proses Wawancara dengan Kabag Tatalaksana dan selaku Ketua Pelaksana KOVABLIK



Proses Wawancara dengan salah satu pegawai Biro Organisasi

LAMPIRAN

INTERVIEW GUIDE

1. Bagaimana pelaksanaan implementasi program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur?
2. Sejak tahun berapakah terselenggaranya program Kovablik?
3. Latar belakang terselenggaranya program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur?
4. Apakah adanya kesesuaian dasar regulasi dengan kenyataan terselenggaranya Program Kovablik di Jawa Timur?
5. Apa tujuan berjalannya program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur? Apakah program ini sudah mencapai tujuan sasaran?
6. Apakah sejak awal berjalannya program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik oleh Biro Organisasi, adakah dirasakan peningkatan inovasi pelayanan publik di Jawa Timur?
7. Adakah SOP Program Kovablik atau hanya mengacu pada regulasi yang mendukung?
8. Dampak apasaja yang sudah dirasakan sejak terselenggaranya Kovablik di Jawa Timur? Dan dampak ini dirasakan oleh kalangan mana saja?
9. Siapa sajakah pihak atau aktor-aktor yang berperan dalam pelaksanaan Kovablik di Jawa Timur?

10. Bagaimanakah cara koordinasi antar pihak aktor yang terkait dalam implementasi program kovablik?
11. Faktor pendukung dan penghambat apasaja selama ini dalam pelaksanaan implementasi program Kovablik? (secara internal dan eksternal)
12. Adakah cara Biro Organisasi untuk mengatasi faktor penghambat dalam pelaksanaan implementasi program Kovablik?
13. Adakah tujuan terselenggaranya Kovablik yang belum tercapai sasaran?
14. Bagaimana alur dan proses pendaftaran Kovablik?
15. Adakah harapan lebih besar Biro Organisasi pada Jawa Timur dalam menyelenggarakan Program Kovablik?
16. Sejauh mana peran Biro Organisasi dalam Implementasi Program Kovablik?
17. Adakah monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh Biro Organisasi?
18. Bagaimanakah bentuk monitoring evaluasi dalam program ini? Dan seberapa sering melakukan monitoring dan evaluasi?
19. Bagaimana pembagian tupoksi dalam penyelenggaraan progam kovablik?
20. Adakah rencana kerja dan rencana anggaran yang diatur sebelum pelaksanaan implementasi program Kovablik? Dan siapakah yang menganggarkan biaya dan rencana kerja?
21. Perubahan apasaja yang terjadi pada seluruh organisasi perangkat daerah setelah terselenggaranya program kovablik?

DAFTAR INVENTARIS
JUDUL PROGRAM INOVASI PELAYANAN PUBLIK (PROVINSI)

No	Pelaksana	Jumlah Inovasi	Nama Inovasi Pelayanan Publik	Keterangan		
				5		
				1	2	3
				Pernah ikut kompetisi/tidak	Aktif dan berkembang	Tidak aktif
1.	Inspektorat Provinsi Jawa Timur	1	MATA PAKDE (Klinik Pengawasan untuk Desa) Ruang tempat konsultasi bagi perangkat dan masyarakat desa terkait pengelolaan dana bantuan desa.	Tidak pernah ikut kompetisi	√	
2.	Dinas Sosial Prov Jawa Timur	2				
	1. Rehabilitasi Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial	1	1. ATM PASUNG, Administrasi Terpadu Manajaemen Pasung	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2016	√	
	2. Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial	1	2. SILONTAR, Administrasi Pemulangan Orang Terlantar	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2016	√	
3.	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	4	1. Dashboard Peningkatan Ekspor Pengendalian Import	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2017	√	
			2. Spion Indag	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2017	√	
			3. Inkubator Pengelolaan Makanan Sehat Berbasis Tepung	Belum ikut kompetisi karena baru berjalan tahun 2017	√	
			4. TOSERBA (Tabacco sebagai Heritage Bangsa)	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2015	√	
4.	Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur	6	1. e-MASTER (Manajemen ASN Terpadu) Memudahkan layanan informasi dan data pegawai	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan	√	

				publik tahun 2016 dan tahun 2017		
			2. Paperless Service Pelayanan Kenaikan Pangkat Paperless	Inovasi Baru	√	
			3. e-Ijin Belajar Pelayanan usul ijin belajar via online	Inovasi Baru	√	
			4. e-Presentasi Pelaksanaan absensi yang terintegrasi (Jab Struktural Eselon II,III,IV)	Inovasi Baru	√	
			5. Pensiun APS , Memudahkan dalam usul pension atas permintaan sendiri via online	Inovasi Baru	√	
			6. Layanan Pengaduan , Pelayanan Informasi dan Pengaduan Bidang Kepegawaian	Inovasi Baru	√	
5.	Rs. Jiwa Menur Surabaya Provinsi Jawa Timur	3	1. SABTU CERIA MINGGU GEMBIRA	Lolos Seleksi Administrasi 2015		√
			2. MLM-Pasung (Cara Cepat Jatim Bebas Pasung)	TOP 35 SINOVIK Tahun 2016 Lolos Seleksi Administrasi UNPSA Tahun 2017	√	
			3. HP-Home Program (Solusi Anak Berkebutuhan Khusus)	TOP 99 SINOVIK Tahun 2017	√	
6.	BAPENDA (Badan Pendapatan Daerah) Prov Jatim	5				
	1. UPT Surabaya Timur Badan Pendapatan Daerah Prov Jawa Timur	1	ATM SAMSAT JATIM – “Mnegubah Kantor Menjadi Mesin “	Pernah mengikuti SINOVIK 2014	√	
	2. UPT BOJONEGO RO Badan Pendapatan Daerah Prov Jatim	1	E- SAMSAT JATIM – Pelayanan Tanpa Batas Jarak dan Waktu	Pernah mengikuti SINOVIK 2014	√	
	3. UPT Kediri Badan Pendapatan Daerah Prov Jatim	1	SAMSAT DELIVERY SERVICE 0-15 KM = 0	Pernah mengikuti SINOVIK 2014	√	
	4. UPT Malang Utara dan Batu Kota Badan Pendapatan	1	SAMSAT on the sport (SOS) “Solusi Orang Sibuk “	Pernah mengikuti SINOVIK 2015	√	

	Daerah Prov Jatim					
	5. UPT Jombang Badan Pendapatan Daerah Prov Jatim	1	SAMSAT JUDES – “Layanan Jujuk Desa Yang Ramah “	Pernah mengikuti SINOVIK 2016	√	
7.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	11	1. EJISC (East Java Investment Super Corridor)	Top 12 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Jawa Timur 2016	√	
			2. APEL BAJA (Aplikasi Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa)	Top 99 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (SINOVIK) Tingkat Nasional Tahun 2016	√	
			3. Mr. SAHDU (Manajemen Resiko, Sanggahan dan Pengaduan)	Top 40 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Nasional (SINOVIK) tahun 2017	√	
			4. Menjerat Paramedis (Menjemput Surat Tanda Registrasi Paramedis)	Pernah mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik tahun 2016	√	
			5. Pelayanan Tenaga Medis	Pernah mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik tahun 2014	√	
			6. Menjebol (Menjemput Bola) Dokumen Kapal Melalui Mobil Pelayanan Keliling	Pernah mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik tahun 2016 bersama Dinas Perikanan	√	
			7. TNDE (Tata Naskah Dinas Elektronik)	Belum pernah mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik	√	
			8. Si MONELISA (Sistem Informasi, Monitoring,	Belum pernah mengikuti	√	

			Evaluasi dan Laporan)	Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik		
			9. Service Point P2T di 4 Kab/Kota (Malang, Kediri, Madiun, Jember)	Belum pernah mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik	√	
			10. SiPONI eSTeeR (Aplikasi Perizinan Online STR)	Belum pernah mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik		√
			11. e-DATIN (e-Data Investasi)	Belum pernah mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik	√	
8.	RSUD Dr. Saiful Anwar	21	1. Persalinan lancar dan nyaman dengan STIPUTS BRA (Stimulus Putting Susu Bra)	Pernah mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik tahun 2016	Aktif tetapi belum berkembang karena sampai dengan saat ini masih dalam proses pengurusan hak paten ke HAKI	
			2. Mencegah Pendarahan Tali Pusat dengan KALISAT (Karet Tali Pusat)	Pernah mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik tahun 2017	Aktif tetapi belum berkembang karena sampai dengan saat ini masih dalam proses pengurusan hak paten ke HAKI	
			3. Meniadakan Kejadian Pengembalian Dokumen Rekam Medik terlambat dalam waktu >48 jam dokumen lengkap di IRNA RSUD SAIFUL ANWAR MALANG sebesar 100% selama 5 bulan selambat-lambatnya Juni 2016	Belum pernah mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik	Aktif tetapi belum berkembang karena sampai dengan saat ini masih dalam proses pengurusan hak paten ke HAKI	
			4. Memaksimalkan penyampaian masalah keperawatan pada saat timbang terima pasien di ruang perawatan IRNA RSUD Dr. Saiful Anwar Malang	Belum pernah mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik	Aktif tetapi belum berkembang karena sampai dengan saat ini masih dalam proses pengurusan hak paten ke HAKI	

			<p>5. Menghilangkan Kejadian Trali pada Pasien Transfusi sebesar 100% di IRNA II Rumah Sakit Dr. Saiful Anwar Malang dalam kurun waktu 5 bulan</p>	<p>Saat ini risalah dikirim untuk mengikuti “SIYAKIN”</p>	<p>Aktif tetapi belum berkembang karena sampai dengan saat ini masih dalam proses pengurusan hak paten ke HAKI</p>	
			<p>6. Meningkatkan Kemampuan Latihan ROM Fleksi dan Ekstensi maksimal pada Pasien Orthopedin Post Operasi ORIF Regional Femur di IRNA II RSUD Dr. Saiful Anwar Malang menjadi 100% dalam kurun waktu 6 bulan</p>	<p>Belum pernah mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik</p>	<p>Aktif tetapi belum berkembang karena sampai dengan saat ini masih dalam proses pengurusan hak paten ke HAKI</p>	
			<p>7. Meniadakan kejadian kesalahan penyimpanan OWATI Non Sitostatiska non Elektrolit Paket di Ruang Rawat Inap Sebesar 100% selama 22 minggu di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang</p>	<p>Belum pernah mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik</p>	<p>Aktif tetapi belum berkembang karena sampai dengan saat ini masih dalam proses pengurusan hak paten ke HAKI</p>	
			<p>8. Menurunkan kejadian ketidaktepatan penatalaksana diet cair tinggi serap di ruang rawat inap sebesar 100% dalam kurun waktu 6bulan</p>	<p>Belum pernah mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik</p>	<p>Aktif tetapi belum berkembang karena sampai dengan saat ini masih dalam proses pengurusan hak paten ke HAKI</p>	
			<p>9. Menurunkan kejadian ketidaklengkapan pengisian curve list pada rekam medic di IRNA III sebesar 100% dalam kurun waktu 5bulan</p>	<p>Belum pernah mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik</p>	<p>Aktif tetapi belum berkembang karena sampai dengan saat ini masih dalam proses pengurusan hak paten ke HAKI</p>	
			<p>10. Meniadakan kejadian produksi ASI Minimal pada pasien post Partum di IRNA III sebesar 100% dalam kurun waktu 6 bulan</p>	<p>Belum pernah mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik</p>	<p>Aktif tetapi belum berkembang karena sampai dengan saat ini masih dalam proses pengurusan hak paten ke HAKI</p>	
			<p>11. Meniadakan tidak dilaksanakan pengkajian</p>	<p>Belum pernah mengikuti</p>	<p>Aktif tetapi belum</p>	

			ulang risiko jatuh pada pasien yang dikirim dari kamar terima dengan kategori usia dewasa di Instalansi Pelayanan Utama sebesar 100% dalam kurun waktu 22 minggu	Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik	berkembang karena sampai dengan saat ini masih dalam proses pengurusan hak paten ke HAKI	
			12. Meniadakan kejadian kebocoran Hollow Fiber pada pasien yang menjalani tindakan Hemodialisa di Instalansi Pelayanan Utama GPH sebesar 100% dalam kurun waktu 20 minggu	Saat ini risalah dikirim untuk mengikuti "SIYAKIN"	Aktif tetapi belum berkembang karena sampai dengan saat ini masih dalam proses pengurusan hak paten ke HAKI	
			13. Meniadakan kejadian ketidaktepatan pengukuran pendarahan pasien pada fase Intraoperatif Operasi Transurethral Resection Prostate (TUR-P) di kamar operasi RSUD Dr. Saiful Anwar Malang dalam kurun waktu 6 bulan sebesar 100%	Belum pernah mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik	Aktif tetapi belum berkembang karena sampai dengan saat ini masih dalam proses pengurusan hak paten ke HAKI	
			14. Menurunkan jumlah kejadian tidak terbayarnya tagihan pemeriksaan (GDS) metode POCT sebesar 100% di Instalansi Laboratorium Sentral selama kurun waktu 6 bulan periode bulan Maret 2016 – Agustus 2016	Belum pernah mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik	Aktif tetapi belum berkembang karena sampai dengan saat ini masih dalam proses pengurusan hak paten ke HAKI	
			15. Pelaksanaan pembersihan harian ruang operasi di Instalansi Bedan Sentral sebesar 100% dalam kurun waktu 6 bulan	Belum pernah mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik	Aktif tetapi belum berkembang karena sampai dengan saat ini masih dalam proses pengurusan hak paten ke HAKI	
			16. Menurunkan penggunaan filter spirometer berulang pada pasien di Poli Paru sebesar 100% dalam kurun waktu 5 bulan	Belum pernah mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik	Aktif tetapi belum berkembang karena sampai dengan saat ini masih dalam proses pengurusan hak paten ke HAKI	
			17. Meniadakan kejadian bahan habis pakai yang kadaluarsa di Instalansi	Belum pernah mengikuti Kompetisi	Aktif tetapi belum berkembang	

			Gigi dan Mulut RSUD Dr. Saiful Anwar dalam kurun waktu 6 bulan sebesar 100%	Inovasi Pelayanan Publik	karena sampai dengan saat ini masih dalam proses pengurusan hak paten ke HAKI	
			18. Menurunkan kejadian tidak terbayarnya foto cito ekstremitas di radiologi gawat darurat menjadi 0% dalam kurun waktu 6 bulan	Belum pernah mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik	Aktif tetapi belum berkembang karena sampai dengan saat ini masih dalam proses pengurusan hak paten ke HAKI	
			19. Menurunkan jumlah kejadian luka bakar karena kesalahan tindakan terapi modalitas sebanyak 100% di Instalansi Rehabilitasi Medik periode Januari – Mei 2016	Belum pernah mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik	Aktif tetapi belum berkembang karena sampai dengan saat ini masih dalam proses pengurusan hak paten ke HAKI	
			20. Menurunkan waktu pelaksanaan tindakan pemasangan infus yang lebih dari 40 menit di IRNA IV sebesar 100% dalam kurun waktu 4 bulan	Belum pernah mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik	Aktif tetapi belum berkembang karena sampai dengan saat ini masih dalam proses pengurusan hak paten ke HAKI	
			21. Meniadakan kejadian petugas tertusuk jarum spuit setelah melakukan tindakan di Ruang Critical Care IGD sebesar 100% selambat lambatnya bulan Juni 2016	Belum pernah mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik	Aktif tetapi belum berkembang karena sampai dengan saat ini masih dalam proses pengurusan hak paten ke HAKI	
9.	RSUD Dr. Soedono Madiun	2	1. Meningkatkan kepatuhan petugas Farmasi dalam penyimpanan insulin di ruang rawat inap Wijaya Kusuma C RSUD Dr. Soedono Madiun menjadi 100% dalam waktu 1 bulan dengan penyediaan Box hight alert di ruang rawat inap	Belum pernah mengikuti kompetisi	√	
			2. Menurunkan sisa makan (Waste) pasien anak terhadap menu makanan yang disajikan dari 52,43% menjadi 20%	Pernah mengikuti kompetisi	√	

			dengan cara penyajian one disk meal dalam jangka waktu 5 bulan di ruang anak Dr Soedono Madiun			
10.	Dinas Kesehatan	26				
	1. RS Paru Jember	16	1. Tata Kelola Pemerintahan dengan judul “Sistem Prabayar di RS Paru Jember” Tahun 2004	Tidak pernah mengikuti	√	
			2. Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan judul “Billing System” Tahun 2005	Tidak pernah mengikuti	√	
			3. Pelayanan Langsung Kepada Masyarakat dengan judul “Pelayanan Rumah Sakit Bergerak dengan Mobile Unit RS Paru Jember” Tahun 2006	Tidak pernah mengikuti	√	
			4. Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan Judul “Paperless System di Instalasi Rawat Jalan” Tahun 2007	Tidak pernah mengikuti	√	
			5. Pelayanan Langsung Kepada Masyarakat dengan judul “Pelayanan Farmasi Klinik RS Paru Jember melalui Penerapan Unit Dose Dispensing (UDD)” Tahun 2008	Tidak pernah mengikuti	√	
			6. Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan judul “Inventory System RS Paru Jember” Tahun 2009	Tidak pernah mengikuti	√	
			7. Pelayanan Langsung Kepada Masyarakat dengan judul “Suplementasi Ikan Gabus Pada Penderita TB untuk Percepatan Konversi Pengobatan dan Peningkatan Indeks Masa Tubuh” Tahun 2011	Tidak pernah mengikuti	√	
			8. Tata Kelola Pemerintahan, yang meliputi salah satu atau lebih unsur partisipasi, akuntabilitas, transparansi, efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan dengan judul “Kelompok Budaya Kerja Nebullizer RS Paru Jember” Tahun 2011	Tidak pernah mengikuti	√	
			9. Penggunaan Teknologi dan Informasi dalam	Pernah mengikuti	√	

			penyelenggaraan pelayanan publik dengan judul “Hospital on Tablet (HOT)” Tahun 2012	kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2014		
			10. Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan judul “Paperless di Instalasin Rawat Inap RS Paru Jember” Tahun 2013	Tidak pernah mengikuti	√	
			11. Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam penyelenggaraann pelayanan publik dengan judul “Pembagian Jasa Layanan menggunakan Sistem Inovasi di RS Paru Jember” Tahun 2014	Tidak pernah mengikuti	√	
			12. Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan judul “e-Farmasi di RS Paru Jember” tahun 2015	Tidak pernah mengikuti	√	
			13. Pelayanan langsung kepada masyarakat dengan judul “Pakusari Merdeka TB (Pamer TB)” Tahun 2016	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2016	√	
			14. Pelayanan langsung kepada masyarakat dengan judul “Layanan Lengkap Menyuluruh Mobile Waria, Gay, Un wanted Grup (Lembayung)” tahun 2016	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2016	√	
			15. Pelayanan langsung kepada masyarakat dengan judul “Pondok Pesantren (PONPES) Bebas TB di Kab Jember” tahun 2017	Tidak pernah mengikuti	√	
			16. Pelayanan langsung kepada masyakat dengan judul “Lembaga Pemasyarakatan (LAPAS) Jember Bebas TB” tahun 2017	Tidak pernah mengikuti	√	
	2. UPT RS Paru Manguharjo Madiun	4	1. SMS Gateway	Tidak pernah mengikuti	√	
			2. Billing System	Tidak pernah mengikuti	√	
			3. SIM RS	Tidak pernah mengikuti		√
			4. Mortargrinder	Tidak pernah mengikuti	√	
	3. UPT Akademi Gizi	5	1. “PENTAS GIRANG” (Pendampingan Menuntaskan Gizi	Pernah mengikuti kompetisi	√	

			Kurang)	inovasi pelayanan publik tahun 2017		
			2. Evaluasi Online	Tidak pernah mengikuti	√	
			3. Bulletin untuk Semua	Tidak pernah mengikuti		√
			4. Bakti Sosial	Tidak pernah mengikuti	√	
			5. Hari Lanjut Usia	Tidak pernah mengikuti	√	
	4. UPT RS Kusta Sumbergalah	1	KUBERSERI (Kusta di Berantas dengan Serologi)	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2016	√	
11.	Dinas Perhubungan Prov Jawa Timur	4	1. Aksi mewujudkan jembatan timbang bebas korupsi	Pernah mengikuti United Nation Public Services Award (UNPSA) Tahun 2014 Pernah mengikuti kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2014		√
			2. Sistem Operabilitas Database Jembatan Timbang dengan Unit Pengujian Kendaraan Bermotor (SINTA)	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2015		√
			3. Eling Wayahe Sepur (EWS)	Pernah mengikuti kompetisi pelayanan publik tahun 2016 Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tingkat provinsi tahun 2016	√	
			4. Aksi e-Mu BAK RAJA	Akan mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tingkat provinsi tahun 2017	√	

DAFTAR INVENTARIS

JUDUL PROGRAM INOVASI PELAYANAN PUBLIK (KABUPATEN)

No	Pelaksana	Jml Inovasi	Nama Inovasi Pelayanan Publik	Keterangan		
				1	2	3
				Pernah ikut kompetisi/tidak	Aktif dan berkembang	Tidak aktif
1.	Kab Situbondo	49				
	1. Inspektorat	1	Klinik Konsultasi Pengelolaan Dana Desa (DD) dan Alokasi Dana Desa (ADD) pada Inspektorat Kabupaten Situbondo	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
	2. Sekretariat Daerah	1	Sistem Administrasi Pengelolaan Keuangan Desa (SANTRI KE DESA)	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
	3. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	1	Pusat Data Pembangunan Daerah Kabupaten Situbondo	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
	4. Badan Kepegawaian Daerah	1	Sistem Informasi Absensi Pegawai dan Perhitungan (TPP) (SIAP TPP)	Pernah mengikuti Sinovik 2016	√	
	5. Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Perempuan	1	Program Pengentasan Kemiskinan, Dana Amanah Pemberdayaan Masyarakat ex-PNPM Mandiri	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
	6. Badan Ketahanan Pangan dan Pelaksana Penyuluhan	1	Klinik Konsultasi Agribisnis (KKA)	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
	7. Badan Penanggulangan Bencana Daerah	1	Tanggap Tangguh Menghadapi Bencana (TTMB)	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
	8. RSUD dr. Abdoer Rahem	3	1. Percepatan dan Efisiensi Sistem Informasi Menggunakan Media Tablet	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
			2. Peningkatan Kapasitas Pelayanan Publik Kesehatan Bersama Akreditasi Kars versi 2012 di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
			3. Program Peningkatan kualitas pelayanan publik 'LAHIR DADI' (Lahir dapat akta dan imunisasi)	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
	9. RSUD Besuki	1	Sistem Informasi	Mengikuti	√	

			Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)	Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo		
10.	RSUD Asembagus	1	Pelayanan RSUD Asembagus Menuju Kota Ramah Lansia	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
11.	Dinas PU Bina Marga dan Pengairan	1	Program Pelayanan Proaktif Sewa Lahan (P3SL)	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
12.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1	Pelayanan Administrasi Kependudukan Cetak di Tempat (PELANDUK CEPAT)	Pernah mengikuti Sinovik 2016	√	
13.	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	1	Pelayanan Informasi Bursa Kerja Akuntebel (SAKERA)	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
14.	Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah	1	Klinik UMKM	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
15.	Dinas Pertanian	1	PRC 55 (Petugas Reaksi Cepat Pengendalian Hama dan Penyakit Tanaman)	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
16.	Dinas Kelautan dan Perikanan	1	Pengelolaan Kawasan Konservasi Perairan Berbasis Masyarakat	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
17.	Dinas Perindustrian Perdagangan dan ESDM	1	Memperbaiki Sistem Pelayanan Tera Ulang Alat UTTP (Ukur Takar Timbang dan Perlengkapannya), dengan Menggunakan Metode Siaran Keliling (SI-ALING)	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
18.	Dinas Sosial	1	Program Anak Tetirah Siswa Situbondo “Nyadarkan Iman Menjadi Orang Tangguh” (PANTESS NYIMOT)	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
19.	Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Pemuda dan Olah Raga	1	HALLO SITUBONDO	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
20.	Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah	1	Program Pelayanan Prima (Prolama)	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
21.	Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu	1	Program Pelayanan Perizinan Keliling Untuk Masyarakat (PROLINKMAS)	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
22.	Kantor Keluarga Berencana	1	Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera (PUSYAN GATRA)	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
23.	Satuan Polisi	1	Program Lintas	Mengikuti	√	

	Pamong Praja		Kemitraan Layanan Masyarakat Penegakan Perda (Prolink Lampada)	Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo		
24.	Kec. Banyuglugur	1	Banyuglugur Peduli Sesama (BPLIMA)	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
25.	Kec. Jatibanteng	1	Amanah Masyarakat Terhadap Pelayanan (AMAN)	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
26.	Kec. Sumbermalang	1	Inovasi Pelayanan Paten	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
27.	Kec. Suboh	1	Gerakan Peduli Anak Yatim dan Dhuafa (Gardu Ayandha)	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
28.	Kec. Mlandingan	1	Peduli Terhadap Kepentingan Masyarakat (PETEKEMAS)	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
29.	Kec. Bungatan	1	Gerakan Peduli, Pro dan Sayang Kampung (GERDU ROSAK)	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
30.	Kec. Asembagus	1	Pendampingan Keluarga Miskin (PENDAM GAKIN)	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
31.	Kec. Banyuputih	1	Gerakan Masyarakat Peningkatan Informasi Teknologi ologyatan Bersama Karyawan Kec Banyuputih (GEMPITA SEKAR PUTIH)	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
32.	Dinas Kesehatan	1	Rumah Pemulihan Gizi	Pernah mengikuti Sinovik 2015	√	
33.	Puskesmas Banyuglugur	1	Pelayanan yang Empati Sayang ODHA dan Peduli Narkorba (Puskesmas Pesona)	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
34.	Puskesmas Jatibanteng	1	(Pelayanan Ibu Hamil di Rumah Singgah) PA-BHUNGA	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
35.	Puskesmas Sumbermalang	1	Bermalam Bersama Masyarakat (BBM)	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
36.	Puskesmas Besuki	1	Bersama Responsif Peduli Anak melalui Gerakan Kampung Kadarzi (BERLIAN)	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
37.	Puskesmas Suboh	1	Masyarakat Terlatih, Tanggap, Efisien, Profesional dan Tepat (MALATEPOTE)	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
38.	Puskesmas Mlandingan	1	Layanan Komprehensif Kesehatan Jiwa (LKK)	Mengikuti Kompetisi Inovasi	√	

			JIWA)	Tingkat Kab Situbondo		
	39. Puskesmas Bungatan	1	SIMKES KILAT	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
	40. Puskesmas Panarukan	1	Gerakan Masyarakat Sadar Gigi Sehat (GEMASAGIHAT)	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
	41. Puskesmas Kendit	1	Dewa-Dewi	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
	42. Puskesmas Situbondo	1	(Si Manis Jantung Hatiku) Kegiatan Promotif dan Preventif Pencegahan Penyakit Degeneratif	Pernah Mengikuti Sinovik 2016	√	
	43. Puskesmas Panji	1	Gerakan Terpadu Mengorangkan (Kusta Gerdu Ngokhos)	Pernah Mengikuti Sinovik 2016	√	
	44. Puskesmas Kapongan	1	Kesehatan Tradisional (KESTRA)	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
	45. Puskesmas Asembagus	1	Layanan Anak dan Orang Berkebutuhan Khusus (LA OBUS)	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
	46. Puskesmas Jangkar	1	Paguyuban TB Pelita	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
	47. Puskesmas Banyuputih	1	Sikat Habis	Mengikuti Kompetisi Inovasi Tingkat Kab Situbondo	√	
2.	Kabupaten Pamekasan	1				
	RSUD Waru	1	(GEMPA/GEMBIRA PASTI) Gerakan Pemberdayaan Bidan dan Masyarakat Peduli Atasi Resiko Tinggi	Tidak pernah ikut kompetisi inovasi pelayanan publik	√	
3.	Pemkab Sampang	8				
	1. Puskesmas Omben	2	Selempang Mera (Selamatkan Pasien Pasung Melalui Tim Samurai ODGJ) KEMENPAN > Masuk TOP 99	Pernah Mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2017	√	
			Masuk Kategori Baik di Prov.	Pernah Mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2015	√	
	2. Dinas Kesehatan	1	Tunang Ibu (Kompetisi Pelayanan Publik Jawa Timur)	Pernah Mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2016	√	
	3. KP3M (Kantor Perizinan	1	Tiga Jadi Satu (Masuk Kategori Baik di Provinsi)	Pernah Mengikuti Kompetisi Inovasi	√	

	Pelayanan dan Penanaman Modal)			Pelayanan Publik Tahun 2014		
	4. BKD (Badan Kepegawaian Daerah)	1	Masuk Kategori Baik di Provinsi	Pernah Mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2012	√	
	5. UPTD Dishubkominfo	1	UPT Pengujian Kendaraan Bermutu (Provinsi)	Pernah Mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2013	√	
	6. Puskesmas Banyuanyar	1	Masuk kategori baik di provinsi	Pernah Mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2011		
	7. Puskesmas Kamoning	1		Pernah Mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2010	√	
4.	Kabupaten Bojonegoro	26				
	1. Bagian Organisasi Setda Kab Bojonegoro	1	Gelar Pameran Pelayanan Publik Keliling Kecamatan	Pernah Mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2015	√	
	2. Dinas Komunikasi dan Informatika	1	Dialog Jumat	Pernah Mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2015	√	
	3. Dinas Pekerjaan Umum	1	Jalan Paving	Pernah Mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2015	√	
	4. RSUD Dr.Sosodoro Djati Koesoemo	1	Hospital Without Hall	Pernah Mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2015	√	
	5. Dinas Kebersihan dan Pertamanan	1	Kelola Sampah Hasilkan Berkah	TOP 35 SINOVIK 2016	√	
	6. Dinas Peternakan dan Perikanan	2	Kreatif Bersama Pokdakan Japung	TOP 99 SINOVIK 2016	√	
			Sekolah Peternakan Rakyat	Finalis Kompetisi Inovasi pelayanan Publik Tingkat Kabupaten	√	
	7. RSUD Dr.Sosodoro Djati Koesoemo	1	Rumah Sakit Sehat Dengan Layanan Welas Asih	TOP 99 Sinovik 2016	√	
	8. Badan Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana	2	Rumah Pintar	Pernah Mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2017	√	
			Smart Genre	Finalis Kompetisi inovasi Pelayanan Publik Tingkat Kabupaten	√	
	9. Dinas Kependudukan	1	Salam Jempol dan Rumsal Online	Finalis Kompetisi inovasi Pelayanan	√	

	dan pencatatan Sipil			Publik Tingkat Kabupaten		
10.	Dinas Kesehatan	1	Serbu Jamban Gerakan Menuju Bojonegoro ODF	Finalis Kompetisi inovasi Pelayanan Publik Tingkat Kabupaten	√	
11.	Dinas pendidikan	1	Penyelenggaraan Pendidikan Inklusi Solusi Penghapusan Diskriminasi Layanan Pendidikan	Finalis Kompetisi inovasi Pelayanan Publik Tingkat Kabupaten	√	
12.	Dinas Perhubungan	1	Pintu Perlintasan Sebidang dan Petugas Jalan Lintasan	Pernah Mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2017	√	
13.	Kantor Arsip dan Perpustakaan	1	Dengan Perpustakaan Desa / Kelurahan Ekonomi Masyarakat Semakin Meningkat	Finalis Kompetisi inovasi Pelayanan Publik Tingkat Kabupaten	√	
14.	Dinas peternakan dan Perikanan	5	PAHA SYLPY	TOP 99 SINOVIK 2017	√	
			Matoh Bersama Kebun Sehat	Pernah Mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2017	√	
			Restoking seribu embung	Pernah Mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2017	√	
			GARASI IB SEREMPAK	Finalis Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Kabupaten	√	
			SIGAP GANGREP	Finalis Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Kabupaten	√	
15.	RSUD Dr.Sosodoro Djati Koesoemo	1	Primadona Lansia	Pernah Mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2017	√	
16.	Dinas Komunikasi dan Informatika	1	Ayo Mas bro	Pernah Mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2017	√	
17.	Badan pengelola Keuangan dan Aset Daerah	1	Pelayanan Satu Atap memberikan Rasa Aman dan Nyaman bagi Pengelola Keuangan SKPD	Pernah Mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2017	√	
18.	Dinas Koperasi dan Usaha Mikro	1	Melalui Aplikasi Online Data Sistem (ODS) Dapat Memperoleh Sertifikat Nomor Induk Koperasi (NIK) Secara Efektif dan Efisien	Finalis Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Kabupaten	√	
19.	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja	1	Pengembangan Industri Kreatif Tenun Bojonegoro	Finalis Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Kabupaten	√	
20.	Dinas Pemberdayaan Masyarakat	1	Program Gerakan Desa/ Kelurahan Sehat dan Cerdas	Finalis Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tingkat	√	

	dan Desa			Kabupaten		
5.	Kabupaten Lamongan	80				
	1. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Lamongan	1	Penyerdanaan Induk Seniman		√	
	2. Dinas Perindustrian dan Perdagangan	2	Sosialisasi/ Penyuluhan Pasar Tertib Ukur		√	
			Pelaksanaan Tera / Tera Ulang pada pelaksanaan Operasional Tera / Tera Ulang, Alat UTTP		√	
	3. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Anak	1	P2TP2A (Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak)		√	
	4. Dinas Tenaga Kerja	1	E-Info Kerja Lamongan		√	
	5. Dinas Perikanan	1	Branding Produk Unggulan Olahan Hasil Perikanan		√	
	6. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	2	GEMA BANGSA (Gerakan Masyarakat Membangun BUM Desa)		√	
			Klinik SISKEUDES (Aplikasi Sistem Keuangan Desa)		√	
	7. Dinas Pengendalian Penduduk dan KB	1	KAMPUNG KB		√	
	8. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1	GEMILANG (Gerakan mengurus Identitas Langsung)		√	
	9. Dinas Kearsipan	1	SI DARLING (Sadar Arsip Keliling)		√	
	10. Badan Pendapatan Daerah	2	Klansiran Objek Pajak Bumi dan Bangunan		√	
			E-SKM (Survey Kepuasan Masyarakat Berbasis Web da touch screen system)		√	
	11. Dinas Penanaman Modal dan PTSP	1	PERZELA (Perizinan Elektronik Lamongan)		√	
	12. Bagian Pemerintahan	1	Panji - Panji Keberhasilan Pembangunan dan inovasi kecamatan		√	
	13. RSUD Dr. Soegiri	1	FACA (Forum Aku Cinta Anak)		√	
	14. Bagian Organisasi	1	MBAK ELSA (Memantapkan Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja Melalui elektronik Lamongan SAKIP)		√	
	15. Inspektorat	1	E-DUMAS (Elektronik Pengaduan Masyarakat)		√	
	16. Badan Kesatuan	1	Klinik Penanganan Konflik Sosial		√	

	Bangsa dan Politik					
17.	Dinas Perpustakaan Daerah	4	GLGM (Gerakan Lamongan Gemar Membaca)		√	
			PERPUSERU (Perpustakaan Seru)		√	
			PADI (Perpustakaan Digital)		√	
			Pengembangan Perpustakaan Kecamatan dan desa		√	
18.	Badan Pendapatan Daerah	1	GEMERLAP (Gerakan Membangun Ekonomi Rakyat Berbasis Pedesaan)	Pernah diikuti SINOVIK 2017	√	
19.	Dinas Komunikasi dan Informasi	9	Aplikasi DUSUN NET (Layanan Kependudukan Surat ke Kecamatan, Layanan Surat Menyurat)		√	
			Aplikasi Integrasi (E-Planing, e-bugeting, e-controlling)		√	
			Aplikasi Absensi		√	
			Infrastruktur Migrasi Radioling Ke Fiber Optik		√	
			Hujan Wifi Pemkab 65 titik		√	
			CCTV Kecamatan 13 Titik		√	
			CCTV Traffic di perkotaan 11 Titik		√	
			Portal Sili Smart City Lamongan		√	
	Pusat Komunikasi Kreatif		Pernah Diikuti SINOVIK 2016 dan KOVABLIK 2016	√		
20.	BPBD	1	LAMTANA (Lamongan Tanggap Bencana) SARPRAS SAR (Alat Selam)		√	
21.	Dinas Kesehatan	4	Dari Pasung Jadi Beruntung		√	
			ODF (Open Defecation Free)		√	
			TRD (Tim Kesehatan Desa)		√	
			PELITA LA (Peduli Gizi Balita Lamongan)		√	
22.	Dinas Ketahanan Pangan	1	WARUNG SEHAT (Gerakan Pembangunan Tanaman Produktif Keluarga)		√	
23.	Dinas Lingkungan Hidup	1	LGC (Lamongan Green and Clean)		√	
24.	Dinas Pendidikan	2	Pendidikan Merupakan Jembatan Memajukan Anak Bangsa		√	
			BBM GAMIS (Beasiswa Bagi Keluarga Miskin)	Pernah diikuti SINOVIL 2016	√	

				dan KAVABLIK 2016		
25. Dinas Sosial	2	Sistem Pelaporan Update Data PMKS Berbasis Teknologi Informasi		√		
		Perintisan Rumah Singgah		√		
26. Dinas Perhubungan	1	SILI – LA (Sistem Informasi Lalu Lintas Lamongan)		√		
27. Dinas PU SDA	1	Peningkatan Penataan Tata Laksana Pola Tanam Melalui Penyusunan SOP		√		
28. Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman	2	Sertifikat Laik Fungsi (SLF)		√		
		Pengembangan Kawasan Kota Lamongan		√		
29. Dinas Koperasi dan Usaha Mikro	2	Pelayanan Klinik Koperasi dan Usaha Mikro (LAPAKE UMKM) E-Commerce dan Data GIS		√		
30. Bagian Hukum	1	Jaringan Dokumtasi dan Informasi Hukum Berbasis elektronik		√		
31. BKD	1	SI BORAN (Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Lamongan Mobile Sobo Paran)		√		
32. Dinas Tanaman Pangan, Holtikultura dan Perkebunan	1	SI PADI (Sistem Informasi Data Pertanian Lamongan Terpadu Informatif Modern)		√		
33. Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah	1	E-Pertalite (Perpustakaan Penelitian dan Pengembangan)		√		
34. Kecamatan Brondong	2	BERTASBIH (Pelayanan Berkualitas dan Bersih)		√		
		SALAMKU (Senyum Sapa Salam Ku Layani)				
35. Kecamatan Solopuro	1	Jemput Bola Perekaman KTP-el		√		
36. Kecamatan Karanggeneng	2	SALMA (Salam Layani dan Antar)		√		
		PALEM (Pelayanan Malam)		√		
37. Kecamatan Sukodadi	1	SIBANGSA (Sistem Informasi Pembangunan Desa)		√		
38. Kecamatan Glagah	1	GLAGAH BERBATIK (Glagah Bersama Brantas Jentik dengan Ikan Cupang)		√		
39. Kecamatan Kedungpring	1	SI SAPI (Sistem Pelayanan Satu Pintu)		√		
40. Kecamatan Deket	1	CAMAT NGANTOR DI BALAI DESA (Minimal dua kali dalam sebulan)		√		
41. Kecamatan	1	SEVEN “T”		√		

	Lamongan		(TERSENYUM, TERTENTU, TERUKUT, TERPENUHI, TERBATAS, TERCAPAI, TERPUASKAN)			
	42. Kecamatan Karangbinangun	1	1820 JEMPOL (Pelayanan Setiap Hari Jumat Pon dan Legi Jam 18.00-20.00)		√	
	43. Kecamatan Sugio	1	Pelayanan Publik Salam dalam Melayani dengan Senyum Keikhlasan (SMS dan Penyusunan Administrasi)		√	
	44. Kecamatan Sekaran	5	SEKARAN MESEM (Melon dan Semangka)		√	
Laskar Jumantik				√		
Sekolah Lapang Perikanan				√		
Penangkaran Benih Padi				√		
Sekar Indah (Senyum, etis, Komunikatif, Arif, Responsif, Inovatif, Normatif, Demokratis, Amanah, Humanis)				√		
	45. Kecamatan Babat	1	GEROBAK ROGA (Roda tiga) WAJAR (Wajib Belajar) Solusi Tuntas Bagi Penyandang Disabilitas		√	
	46. Kecamatan Sarirejo	1	SARIREJO MURA (Mudah untuk Rakyat dan Akuntabel)		√	
	47. Kecamatan Sukorame	1	Peningkatan Kualitas Pelayanan Umum Kecamatan Melalui Sistem Pelayanan Jemput Bola		√	
	48. Kecamatan Kalitengah	1	Penanganan Enceng Gondok di Bengawan Jero dengan Sistem PATLING (Patroli Keliling) untuk Kemudahan Arus Transportasi Sungai		√	
	49. Kecamatan Maduran	1	GENOK (Gerakan Noto Kutho)		√	
	50. Kecamatan Turi	1	PATEN TIME LIMIT (Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kecamatan)		√	
	51. Kecamatan Sambeng	1	Kami Hadir dengan Pelayanan Hebat (Hati, Empati, Budi, Akuntabel, Tepat)		√	
	52. Kecamatan Ngimbang	1	Pendekatan Publik sebagai Upaya Menciptakan Keamanan dan Ketertiban Umum		√	
	53. Kecamatan Laren	1	Pelayanan ODGJ dan Pelayanan Poli Satu Atap		√	
6.	Kabupaten Magetan	5				
	1. Puskesmas Bendo	1	Kader 2000 dalam HCC (Health Cadre Centre)	-	√	
	2. Puskesmas	1	Nomor Sandi (Sambil Antri	-	√	

	Kartoharjo		Dapat Ilmu)			
	3. Puskesmas Panekan	1	Modin Cantik	Pernah mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik tahun 2016	√	
	4. Disdukcapil	1	Paling Jempol (Pelayanan Keliling Jemput Bola)	Pernah mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik tahun 2016	√	
	5. Puskesmas Taheran	1	Klinik Akupuntur	Pernah mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik tahun 2016	√	
7.	Kabupaten Pacitan	14				
	1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	2	1. Predator (Petugas Registrasi Armada Motor)	Pernah mengikuti kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Jawa Timur Tahun 2015, mendapat 3 terbaik. Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik nasional Tahun 2016	√	
			2. SILADES (Sidang Langsung di Desa)	Belum pernah mengikuti Kompetisi	√	
	2. BAPEDA	1	GRINDULU MAPAN (Gerakan Terpadu Mensejahterakan Masyarakat Pacitan)	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik nasional Tahun 2016.	√	
	3. Dinas Pendidikan	1	Republik (Perencanaan Sekolah Berbasis Pelayanan Publik)	Inovasi Baru	√	
	4. SMPN 1 Kebun Agung	1	ProBit (Program Bina Iman dan Taqwa)	Belum pernah mengikuti Kompetisi	√	
	5. SMPN 1 Arjosari	1	Segi Sentri (Sekolah Pagi Sore Nyantri)	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik nasional Tahun 2016	√	
	6. Puskesmas Bubakan	3	1. Intel HIV	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik nasional Tahun 2016 Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik Jawa Timur Tahun 2016	√	
			2. Hamil Pinter	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik nasional Tahun 2016	√	

				Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik Jawa Timur Tahun 2016		
			3. Curhat Pinter	Belum pernah mengikuti kompetisi	√	
	7. Puskesmas Gumaharjo	1	Kampung ASI	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik Jawa Timur Tahun 2015	√	
	8. Puskesmas Sukarejo	1	Mertua sayang Menantu	Belum pernah mengikuti kompetisi	√	
	9. Puskesmas Donorojo	1	Tangkap Tangan Penderita Gangguan Jiwa	Inovasi Baru	√	
	10. Dinas Pariwisata	1	Go Pacitan : Media interaktif, mandiri, praktis kaya fitur, menjangkau global	Inovasi Baru	√	
	11. Badan Pendapatan Daerah	1	Perbaikan Sistem pembayaran PBB – P2 Kabupaten Pacitan	Inovasi Baru	√	
8.	Kabupaten Madiun	3				
	1. Kantor Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Madiun	1	LITERASI HUTAN (Layanan Internet Anak – anak desa tepian hutan)	Pernah ikut kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Nasional Tahun 2015 dan 2016 Pernah ikut KOVABLIK tingkat Provinsi Tahun 2015 dan 2016	√ √	
	2. UPT Dinas Kesehatan (Puskesmas Gemarang)	1	DURLAMBU (Tidur dalam Kelabu)	Pernah ikut kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Nasional Tahun 2016	√	
	3. UPT Dinas Kesehatan (Puskesmas Sumbersari)	1	SAJIKU (Safari Jiwa dan Kusta)	Pernah Ikut Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Nasional Tahun 2016	√	
9.	Pemkab Jombang	6				
	1. Badan Kepegawaian Daerah, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Jombang	1	Penerbitan Gaji berkala PNS, Otomatis, dan Anti Telat	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2016	√	
	2. RSUD Ploso	1	Peningkatan kualitas Perencanaan Pengadaan barang dengan menggunakan Teknologi	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2016	√	

			Informasi dan Penyusunan Standar Operasional Prosedur				
	3. Puskesmas Cukir	1	JAMILAH	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2016	√		
	4. Puskesmas Dukuhklopo	1	BAKAT HAJI MUKIDI	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2016	√		
	5. Kecamatan Kudu	1	UNIT PEMBERDAYAAN MASYARAKAT KUDU CERIA	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2016	√		
	6. Kecamatan Megaluh	1	5 MENIT SELESAI KECAMATAN MEGALUH		√		
10.	Pemkab Nganjuk	1					
	Dinas Lingkungan Hidup	1	ARISAN JAMBAN KELUARGA	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2016	√		
11.	Pemkab Sidoarjo	80					
	1. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	1	SI JEMPOL : Aksi Jemput Bola Skrening Pendengaran Buah Hati (UPT ABK)	Pernah mengikuti sinovik 2017	√		
	2. Dinas Kesehatan	5	1. POSBINDU Penyakit Tidak Menular		√		
			2. Desa Bebas Rokok				
			3. SI JARI EMAS		√		
			4. REMIKS (Rekam Medik)		√		
			5. Pelayanan Konseling orang dengan HIV Aids		√		
	3. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	1	Aplikasi SEMAR (Sistem Manajemen Arsip)	Pernah mengikuti sinovik 2017	√		
	4. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	1	M-BONK : Cara cepat dan akurat penanganan jalan rusak		√		
	5. Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan	3	1. SIKOLING (Sistem Informasi Dokumen Lingkungan)		√		
			2. Pengelolaan Sampah Terpadu di tempat pengelolaan sampah terpadu kawasan (TPST)		√		
			3. Ruang Terbuka Hijau (RTH)		√		
	6. Dinas Perindustrian dan Perdagangan	2	1. Pemasaran prodak usaha mikro kecil dan menengah (UMKM)		√		
			2. E-NYANK Pasar (Aplikasi retribusi		√		

			pasar)			
7.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3	1. Sistem paket pelayanan		√	
			2. Salam 30 Menit		√	
			3. One Day SService Jemput Bola		√	
8.	Dinas Perhubungan	2	1. Uji KIR Drive Thru		√	
			2. Uji KIR Jemput Bola		√	
9.	Dinas Penanaman Modal dan PTSP	3	1. Pelayanan Paket Perijinan Online	Pernah mengikuti Sinovik 2014	√	
			2. SIPPADU Berbasis elektronik	Pernah mengikuti Sinovik 2017	√	
			3. Smart Card dan Tanda Tangan/ Stempel Elektronik (SITTEK)		√	
10.	Dinas PMDP3AKB	1	Pelayanan tuntas korban mentas dari UPT P2TP2A	Pernah mengikuti Sinovik 2015	√	
11.	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	2	1. Sistem informasi bantuan desa (SiBD)		√	
			2. Musrenbang Online		√	
12.	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	1	Sistem Informasi Keuanagn Kab Sidoarjo (SIKSDA)		√	
13.	Badan Pelayanan Pajak Daerah	1	Pelayanan Pajak secara online (e-SPPTD)		√	
14.	Badan Kepegawaian Daerah	5	1. SIPEKAT: Sistem Pengelolaan Kenaikan Pangkat Paperless	Pernah mengikuti Sinovik 2017	√	
			2. Sistem Penilaian Prestasi Kerja PNS (e-SKP)		√	
			3. Unit Training of Competence (UTC)		√	
			4. Kenaikan Gaji Berkala Online		√	
			5. Daftar Hadir pegawai online		√	
15.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	2	1. Rama Damkar: Rangkul Masyarakat dalam pemadaman kebakaran	Pernah mengikuti Sinovik 2017	√	
			2. Sidoarjo Tambak (SIGAP)		√	
16.	RSUD	6	1. SIMANEIS (Sidoarjo Maternal dan NeoNatal Emergency SMS Gateway)	Pernah mengikuti Sinovik 2015	√	
			2. Sistem informasi kamar rawat inap (IMKAM)		√	
			3. E-TAMAT (Elektronik akta kematian)		√	
			4. SANTRI (SMS)	Pernah mengikuti	√	

			Antrian)	Sinovik 2017		
			5. Anak lahir membawa akta dan KK (ALAMAK)		√	
			6. REMIC (Rekam Medis elektronik)		√	
17. Kec Sukodono	1		BMW (Berkas Mlaku Dewe)	Pernah mengikuti Sinovik 2017	√	
18. Kec Buduran	1		SIPETEK		√	
19. Kec Kedungsolo	1		SMS Informasi Tuberculose Paru		√	
20. Puskesmas Medaeng	1		Kegiatan Pos Gizi		√	
21. Puskesmas Jabon	1		Selamatkan jiwa wanita dan anak (SEJIWA)		√	
22. Puskesmas Krembung	2		1. Jumantik Kecil Beraksi nyamuk jadi lari (JUMANJI)		√	
			2. Krembung peduli catin, usai subur, ibu dan keluarga (KECUBUNG)		√	
23. Puskesmas Porong	1		Bersama ingin cuci tangan bersama peduli kesehatan (BINTANG BERLIAN)		√	
24. Puskesmas Urangagung	1		Pos pembinaan kesehatan haji terpadu		√	
25. Puskesmas Candi	1		Perangi kanker mulut Rahim (PEKAN MURAH)		√	
26. Puskesmas Tulangan	1		ASI Eksklusif		√	
27. Puskesmas Tarik	9		1. KEMILAU CINTA (kelas ibu hamil andalan utama cegah kematian ibu dan neonatal di Tarik)		√	
			2. SMART IS BEAUTY (system rekam medis puskesmas)		√	
			3. JEDA LAYAR (jemput damping antar ibu bersalin)		√	
			4. SWEGER (swadaya air bersih layak konsumsi bagi rakyat)		√	
			5. WARNA CINTA (wahana bermain anak cerdas di Tarik)		√	
			6. CINTA HATI (dacin balita sehat di Tarik)		√	
			7. RUMAH CINTA (ruang menyesuaikan ramah anak cerminan kasih ibu di Tarik)		√	
			8. HAI CINTA (Halo Imunisasi Cerminan Peduli Balita di Tarik)		√	
			9. SIAP TARIK (Sistem Informasi Antrian Puskesmas)		√	
28. Puskesmas	1		Gebyar Gempita		√	

	Waru		Mengekspos Sisi Hati (GEMMESH)			
	29. Puskesmas Krian	4	1. Sehat Selamat		√	
			2. Penanganan Penderita HIV/Aids		√	
			3. Klinik Inisiasi ARV		√	
			4. Penanganan Orang dengan Gangguan Jiwa		√	
	30. Puskesmas Barendrajan	1	Lentera Cinta untuk Tunas Generasiku melalui Paguyuban Penyelamatan Seribu Hari Pertama Kehidupan (P2SPK)		√	
	31. Puskesmas Prambon	1	Kampung UBM (Upaya Berhenti Merokok)		√	
	32. Puskesmas Sedati	1	Gerakan Semanggi (Selamatkan yang Anda sayangi)		√	
	33. Puskesmas Taman	6	1. Senyum Balitaku		√	
			2. ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) Tuntas		√	
			3. Posyandu Bina Warung Makan (POSNAWAR)		√	
			4. Gerakan Masyarakat Kader Risti dan MKIA (GEMA KARISMA)		√	
			5. Menabung dan Menyimpan di Bank Sampah		√	
			6. Chatbox keluhan pelanggan		√	
	34. Puskesmas Buduran	1	Kelas Ibu Hamil Plus		√	
	35. Puskesmas Balongbendo	1	Gerakan Masyarakat Menyusui Sejak Dini (GEMAR SUSI)		√	
	36. Puskesmas Sukodono	1	DELIA CERIA		√	
	37. Puskesmas Gedangan	1	Sabar Antri Kita Dengarkan tentang Informasi (SAKTI)		√	
	38. Puskesmas Wonoayu	1	DASI		√	
	39. Puskesmas Sidoarjo	1	Gerakan Jajan Enak Lan Sehat (Gak JELAS)		√	
	40. Puskesmas Ganting	1	Gerakan Polisi Sungai (GPM of STBM)		√	
	41. Puskesmas Sekardangan	1	Kelas ibu menyusui mom loves me (MLM)		√	
12.	Pemerintah Kabupaten Pasuruan					
	1. RSUD Bangil	1	ODHALink	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2015	√	
	2. Dinas	1	SIUP JEMPOL	Pernah mengikuti	√	

	Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu			kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2015		
3.	UPTD Puskesmas Kejayan	2	KADER ASUH	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2015	√	
			LABORATORIUM CERIA	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2016	√	
4.	UPTD Puskesmas Bangil	1	PTRM PLUS	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2015	√	
5.	BAPPEDA	1	DESA MASLAHAT	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2016	√	
6.	Dinas Peternakan dan Ketahanan Pangan	1	BUDIDAYA BUNGA KOL DI DATARAN RENDAH	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2016	√	
7.	Dinas Pertanian	1	KAPITEN PASURUAN	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2017	√	
8.	Dinas KB dan PP	1	SAKERA JEMPOL	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2017	√	
9.	UPTD Puskesmas Grati	1	SURYA MAS JELITA	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2017	√	
10.	UPTD Puskesmas Winongan	1	POSYANDU REMAJA	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2017	√	
11.	Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga	1	METERISASI PJU	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2017	√	
12.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	2	Unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling (UP3SK)		√	
			Mobile VP Isat Telkom		√	
13.	Dinas Perikanan	3	MINA KATON	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2017	√	
			NIKU IKAN		√	
			Eduwisata UPTD Budidaya Ternak		√	
14.	Kecamatan Sukorejo	1	CITY OF MATOJA	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2017	√	
15.	Kecamatan	1	AGENT OF CHANGE	Pernah mengikuti	√	

	Lekok		BERANTAS BUTA HURUF	kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2017		
	16. Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	1	Gerakan Terpadu Ayo Bangun WC bersama Masyarakat		√	
	17. UPTD Puskesmas Prigen	1	PENTIL MUTER		√	
	18. Dinas Pendidikan	1	WAJIB MADIN		√	
	19. Dinas Koperasi dan UKM dan Bagian Perekonomian	1	SATRYA EMAS		√	
13.	Kabupaten Blitar	27				
	1. Dinas PPKB dan P3A	1	Bajuku Libas Dosa (Bangkit menuju keluarga religious, bahagia, sejahtera dengan orientasi surga)	Inovasi baru	√	
	2. Dinas Kominfo	1	Sistem Informasi Pencairan Elektronik (SiPECEL) berbasis Web-Android dan Aplikasi e-Money	Inovasi baru	√	
	3. Dinas Kesehatan	13	1. Gema Pramantik (Gerakan bersama pramuka pemantau jentik)	Inovasi baru	√	
			2. “Go To Care” Puskesmas Srengat	Inovasi baru	√	
			3. “Puskesmas Sayang Balita” Puskesmas Talun	Inovasi baru	√	
			4. “Kesehatan Mata dan Poli Mata” Puskesmas Kademangan	Inovasi baru	√	
			5. “Bung Lizita” Puskesmas Slumbung	Inovasi baru	√	
			6. “Masjali Kedung ASI” Puskesmas Sutojayan	Inovasi baru	√	
			7. “Pipitembem” Puskesmas Wonodadi	Inovasi baru	√	
			8. “Pewow” Puskesmas Wonodadi	Inovasi baru	√	
			9. “Pos Mik Cu” Puskesmas Wonotirto	Inovasi baru	√	
			10. “Doi Pasta” Puskesmas Doko	Inovasi baru	√	
			11. “Berubah itu Sehat” Puskesmas Bacem	Inovasi baru	√	
			12. “Inspeksi Visual dengan Asam Asetat (IVA)” Puskesmas Kesamben	Inovasi baru	√	
			13. “Deteksi Faktor Resiko Penyakit tidak Menular (PTM)”	Inovasi baru	√	

			Puskesmas Sanankulon			
4.	RSUD “Ngudi Waluyo” Wlingi	1	“Ponek” (Pelayanan Obstetri Neonatal Esensial)	Inovasi baru	√	
5.	Dinas Perhubungan	1	“Pengoperasian Pengujian Kendaraan Bermotor Unit II Wlingi”	Inovasi baru	√	
6.	Dinas Pendidikan	2	1. “Web Jendela Pendidikan”	Inovasi baru	√	
			2. “Aplikasi Dalang Aspek”	Inovasi baru	√	
7.	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	1	“Simkeudes” (Sistem Informasi Manajemen Keuanagn Desa)	Inovasi baru	√	
8.	Dinas Perumahan dan Pemukiman	1	Resipper (Rekomendasi Site Plan Perumahan)	Inovasi baru	√	
9.	BAPPEDA	1	CSR (Corporate Social Responsibility)	Inovasi baru	√	
10.	Badan Pendapatan	1	“Sridoaja” (Sistem Informasi Manajemen Keuangan Desa)	Inovasi baru	√	
11.	BPKSDM	2	1. Sidara (Sistem Informasi Daftar Hadir)	Inovasi baru	√	
			2. Simpeg (Sistem Informasi Kepegawaian)	Inovasi baru	√	
12.	Dinas Penanaman Modal dan PTSP	1	I-Mobile	Inovasi baru	√	
13.	Dinas Peternakan dan Perikanan	1	Pelayanan uji kualitas pakan pada Laboratorium pakan ternak	Inovasi baru	√	
14.	Kabupaten Trenggalek	34				
	1. Dinas Perhubungan	1	Angkutan Pelajar Gratis		√	
	2. Dinas Kopeasi dan Usaha Mikro dan Perdagangan	1	Kredit Gangsar (Kredit Pedagang Pasar)		√	
3.	Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga	2	1. Semua PAUD Mendapat Layanan Kesehatan dan BKB (Bina Keluarga Balita)		√	
			2. Harmoni Hidup Pedesaan dalam Keragaman Vokasi		√	
4.	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	2	1. Perpustakaan Digital (DIGILIB)		√	
			2. Layanan Pinjam Pakai Bahann Pustaka secara Kolektif		√	
5.	Dinas Pekerjaan	1	Laboratorium Online		√	

	Umum dan Penataan Ruang					
6.	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja	1	Pengembangan Laboratorium Kriya		√	
7.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	9	1. One day Service (Pelayanan Adminduk 1 hari jadi)		√	
			2. Paket		√	
			3. Pelayanan Keliling Adminduk Reguler		√	
			4. Layanan Cepat di Desa (Cetak di Tempat)		√	
			5. Jemput Bola		√	
			6. Pelayanan Kolektif KIA (Kartu Identitas Anak)		√	
			7. Akses Data		√	
			8. Perjanjian Kerjasama (Data Warehouse)		√	
			9. SMS Gateway		√	
8.	Dinas Pertanian dan Pangan	1	Rintis Desa (Rekayasa Intensifikasi Ternak Induk Sapi Pedesaan)		√	
9.	Dinas Perikanan	1	Konservasi Mangrove dan Penyu		√	
10.	Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup	1	Trenggalek “My Darling”		√	
11.	Badan Perencanaan Pembangunan dan Litbang Daerah	1	Program Gerakan Tengok Bawah Masalah Kemiskinan (GERTAK)	√		
12.	Badan Kepegawaian Daerah	5	1. Kenaikan Pangkat Otomatis (Reguler)		√	
			2. Pelayanan Informasi Terpadu (PIT)		√	
			3. Data Terbuka Kepegawaian (TAKBUKA)		√	
			4. Sinkronisasi Data Kepegawaian (SIDAK)		√	
			5. Sistem Informasi Pengajuan Usulan Dokumen Kepegawaian (SIPADUKA)		√	
13.	Badan Keuangan Daerah	5	1. SP2D Terbit Langsung Masuk Rekening		√	
			2. Sistem Informasi Pelayanan PBB-P2		√	

			3. Aplikasi Pembayaran Masal PBB-P2		√	
			4. SIMBADA ON-LINE		√	
			5. Pusat Layanan Informasi dan Konsultasi Keuangan (KLINIKKU)		√	
14.	Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik	1	Dating tanpa menunggu lama, pulang langsung bawa surat pengantar		√	
15.	Puskesmas Karanganyar	1	Pesan Mesra		√	
16.	Puskesmas Trenggalek	1	Gelas Mempesona Hati		√	



DAFTAR INVENTARIS

JUDUL PROGRAM INOVASI PELAYANAN PUBLIK (KOTA)

No	Pelaksana	Jumlah Inovasi	Nama Inovasi Pelayanan Publik	Keterangan		
				5		
				1	2	3
				Pernah ikut kompetisi/tidak	Aktif dan berkembang	Tidak aktif
1.	Pemerintah Kota Madiun	9				
	1. Kecamatan Taman	1	Internet Sehat Gratis Tahun 2014	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2014	√	
	2. Dinas Kesehatan dan KB	2	PMT INOVA (Menjadikan Lansia Lebih Produktif dan Berwibawa Tahun 2016)	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2016	√	
			SIP (Sistem Informasi Posyandu) Online Tahun 2016	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2016	√	
	3. UPTD. Puskesmas Tawangrejo Dinkes dan KB	1	LATAR JEMBAR (Layanan Antar Jemput Bersama) Tahun 2016	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2016	√	
	4. UPTD. Puskesmas Banjarejo Dinskes dan KB	1	KPD Batik Beraksi (Kelompok Perawatan Diri Bekas/ Mantan Penderita Kusta Bermanfaat Aktif Singkirkan Penyakit Kusta)	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2017	√	
	5. Kelurahan Winongo	1	Bank Sampah Matahari (Peningkatan Kepedulian Masyarakat Terhadap Kelestarian Lingkungan) Tahun 2016	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2016	√	
	6. SD Negeri 02 Mojorejo	1	DOPARI SAKATU (Dongen Pagi Hari Senin Selasa dan Sabtu)	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2017	√	
	7. SMP Negeri 7	1	Sampah Sekolah Jadi Berkah	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2017	√	
	8. PDAM Tirta Taman Sari	1	Pembacaan Meter Air Dengan Android	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2017	√	
2.	Pemerintah Kota Pasuruan	76				
	1. UPT. Puskesmas Karangketug	1	TERANGI BUMI (Setetes Darah Mencegah Kematian Ibu Hamil)	Pernah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik Tingkat Provinsi tahun 2016 dan Tingkat Nasional tahun 2017	√	
	2. UPT. Puskesmas	1	PERMATA (Peduli	Kompetisi	√	

	Kebonagung		Kesehatan Reproduksi Remaja Tingkat Usia Sekolah)	Tingkat Kota tahun 2015 (Terbaik 1)		
3.	UPT. SMA Negeri 1	2	ANTILATECOMERS (Aplikasi Android Anti Telat, Pemandu Aktifitas Siswa dan Pengabsen Online Bebas GPS)	Kompetisi Tingkat Kota tahun 2016 (Terbaik 2)	√	
			DADAP (Dunia Dalam Perpustakaan)	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
4.	UPT. SMA Negeri 3	1	MATA SMAGA (Melayani Siswa Dengan Hati dan Adil di SMKN 3 Pasuruan)	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
5.	UPT SMA Negeri 4	1	SMAPA GO (Smart Management Administration and People Attendance to Generation of Obedient) Meningkatkan Pelayanan Masyarakat dengan Manajaemen dan Administrasi yang cerdas untuk mencetak generasi yang patuh dan taat pada norma dan aturan	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
6.	UPT SMK Negeri 1	3	BMS SMILE (Bank Mini Sekolah Siap Melayani Seluruh Warga Sekolah)	Kompetisi Tingkat Kota tahun 2015 (Terbaik 3)	√	
			MAK PENI MELANTAI (Maksimum Sepuluh Menit Melakukan Kegiatan Legalisir)	Kompetisi Tingkat Kota tahun 2016	√	
			Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) Menggunakan edmodo	Kompetisi Tingkat Kota tahun 2016	√	
7.	UPT. SMK Negeri 2	1	Penerangan Jalan Umum (PJU) Menggunakan sel surya	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016 (Harapan 2)	√	
8.	UPT. SMP Negeri 1	2	Melayani Dengan Senyuman dan Aksi (MDSA)	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
			SPANSA ON THE AIR (SOTA)	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
9.	UPT. SMP Negeri 2	1	Blusukan Kepala Sekolah (BUKASEK)	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
10.	UPT. SMP Negeri 3	1	Pendidikan Bebas Biaya	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
11.	UPT. SMP Negeri	1	Konseling Kelompok	Kompetisi	√	

4			Terjadwal Pada Peserta Didik Kelas 8 SMPN 4 PASURUAN Tahun Ajaran 2015-2016	Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016		
12. UPT. SMP Negeri 5	1		RIAN RELAKAN SI KANSA (Pemberian Reward dan Pelayanan Perpustakaan Integrasi Kantin Sehat)	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016 (Terbaik 3)	√	
13. UPT. SMP Negeri 6	1		Pembiasaan Jungkir Meja Atasi Kebersihan Kelas di SMPN 6	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
14. UPT. SMP Negeri 7	1		E-Learning Berbasis Edmodo, Komunitas Sadar Belajar	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
15. UPT. SMP Negeri 8	2		KANSELIR (Kantin Sekolah Peduli dan Ramah)	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016 (Harapan 3)	√	
			ONE STOP PUBLIC SERVICES (OSIP)	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
16. UPT. SMP Negeri 9	1		P3D (Pelayanan Peduli Peserta Didik di SMPN 9)	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016 (Harapan 1)	√	
17. UPT. SMP Negeri 10	1		Intan Permata di Sekolah (Inovasi Kamar Mandi yang Nyaman untuk Permasalahan Wanita di Sekolah)	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
18. UPT. Negeri 11	1		Optimalisasi Home Visit	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
19. MTS Negeri	1		Melayani dengan Hati Bersama Paguyuban Madrasah Berbasis WhatsUp Android	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
20. UPT. SDN Pekuncen	1		Gerakan Literasi GEMPITA (Gemar Membaca Prestasi Nyata Pekuncen)	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
21. UPT. SDN Pertamanan	1		MAK NYUS (Makanan Kantin Masuk Kelas)	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016 (Terbaik 1)	√	
22. UPT. SDN Kebonsari	1		Kebonsari BerLIMA'S (Kebonsari Bersih, Lingkungan yang Indah, Mapan dan Asri Berbudaya Senyum, Salam Sapa Sopan Santun)	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
23. UPT. SDN	1		BANGILAN TWITTER	Kompetisi	√	

	Bangilan		(Membangun Insan Mulia Dengan Taat, Wirausaha, Indah, Tangguh, Terampil dan Religius)	Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016		
24.	UPT. SDN Karanganyar	1	AKCI BANANA (Aku Cinta Baca Dimana-Mana)	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
25.	UPT. SDN Bugul Lor	1	Gerakan Bugul Lor (Gerakan Budaya Generasi Unggul Melalui Pengoptimalan Perpustakaan)	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
26.	UPT. SDN Sekargadung	1	Fasilitasi Alat Bermain Tradisional di Sekolah	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
27.	UPT. SDN Kebonagung	1	Peran dan Komitmen UPT SDN Kebonagung dalam Peningkatan Mutu Sekolah	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
28.	UPT. SDN Tembokrejo 1	1	MUDAH DIDAPATKAN	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
29.	UPT. SDN Tembokrejo 2	2	MONSTER (Mobile School Master)	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
			School on Facebook	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
30.	UPT. SDN Purutrejo 1	1	PSSI (Profesional Senyum Santun dan Ikhlas)	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
31.	UPT. SDN Purutrejo 2	1	AYO KE SEKOLAH (Anjungan Pengayom Keamanan Seluruh Komponen Sekolah)	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
32.	UPT. SDN Purworejo 1	1	Education Is Not Received, Its Achieved (Pendidikan bukan apa-apa yang diterima, melainkan apa-apa yang didapatkan)	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
33.	UPT. SDN Bugul Kidul 1	1	Peran Paguyuban Wali Murid dalam Peningkatan Mutu Sekolah	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
34.	UPT. SDN Bugul Kidul 2	1	UN SIAPA TAKUT? MONDOK SOLUSINYA	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
35.	UPT. SDN Tapaan 1	2	SUKSES (Sarana Usaha Kesehatan Sekolah Berkualitas)	Kompetisi Tingkat Kota tahun 2015 (Terbaik 2)	√	
			Membentuk Perwakilan Wali Murid dengan	Kompetisi Tingkat Kota	√	

			Membentuk Struktur Pengurus Perwakilan Wali Murid di Tiap Kelas	Pasuruan tahun 2016		
36.	UPT. SDN Bakalan	1	Perpustakaan Menjadi Mitra Pembelajaran yang aktif	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
37.	UPT. SDN Kepel	1	Mengatasi Penanggulangan Sampah dalam Peningkatan Mutu Sekolah di UPT SDN Kepel	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
38.	UPT. SDN Pohjentrek 1	1	RSPI (Ramah, Senyum, Profesional, dan Ikhlas)	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
39.	UPT. SDN Pohjentrek 2	1	Mading Sekolah sebagai sarana pubik	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
40.	UPT. SDN Gadingrejo 1	1	PS3 (Profesional, Senyum, Salam, Santun)	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
41.	UPT. SDN Gadingrejo 2	1	PPDB menjadi mitra pelayanan yang terpercaya	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
42.	UPT. SDN Gentong	1	Perpustakaan menjadi mitra pembelajaran yang aktif	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
43.	UPT. SDN Seban	1	PIJAR (Politur Menunjang Perekonomian Orang Tua)	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
44.	UPT. SDN Krapyakrejo 1	1	Perpustakaan adalah sumber pengetahuan	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
45.	UPT. SDN Krapyakrejo 2	1	Tindakan Preventif Penyemprotan Nyamuk	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
46.	UPT. SDN Petahunan 1	1	Perpustakaan menjadi mitra pembelajaran yang aktif	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
47.	UPT. SDN Petahunan 2	1	Perpustakaan menjadi mitra pembelajaran yang aktif	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
48.	UPT. SDN Karangketug 1	1	Perpustakaan sebagai rumah belajar modern	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
49.	UPT. SDN Karangketug 3	1	Belajarku Nyaman, Bebas Nyamuk	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun	√	

				2016		
50. UPT. SDN Trajeng 2	1	TRAJENG (Tertib, Rajin, dan Menyenangkan)	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√		
51. UPT. SDN Randusari	1	Peningkatan Pelayanan Terhadap Peserta Didik Melalui Kegiatan Breaking News Siang Dewan Guru UPT SDN Randusari	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√		
52. UPT. SDN Ngemplakrejo	1	Perpustakaan menjadi mitra pembelajaran yang aktif	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√		
53. UPT. SDN Kandang sapi 1	1	KANGDANGSAPI 1 BERLINGKUP IT (Kandang sapi 1 Berbudaya Lingkungan Hidup Berdasarkan Iman dan Taqwa)	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√		
54. UPT. SDN Kandang sapi 2	1	KANSA BERLIAN (Mengembangkan Sekolah dengan Amanah Bersih Lingkungan dan Aman)	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√		
55. UPT. SDN Panggungrejo	1	Peran paguyuban wali murid dalam peningkatan mutu sekolah	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√		
56. UPT. SDN Mandaranrejo 1	1	Kantin Sehat Kantin Masa Depan	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√		
57. UPT. SDN Mandanrejo 2	1	Tabungan Siswa Miskin	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√		
58. UPT. SDN Wirogunan	1	Baca Tulis Al-Qur'an (BTQ)	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√		
59. SDK Sang Timur	1	Peningkatan kualitas pelayanan publik pada kegiatan pembiasaan kebersihan lingkungan pada program Green and Clean	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√		
60. SMK PGRI 4	1	Meningkatkan karakter peserta didik melalui hafalan Juz Amma	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√		
61. SMK PGRI 1	1	ONE DAY EIGHT GLASSES (Delapan Gelas Air Minum Air Putih Sehari Sebagai Inovasi Meningkatkan Pelayanan di SMK PGRI 1)	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√		
62. SMK Dharma Wirawan	1	Menyadarkan peserta didik dalam kecanduan	Kompetisi Tingkat Kota	√		

			rokok minuman keras dan obat-obatan terlarang	Pasuruan tahun 2016		
	63. UPT. SMAN 2	1	Goresan Pena Membawa Harapan	Kompetisi Tingkat Kota Pasuruan tahun 2016	√	
	64. Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu	2	Paket Perijinan Secara Pararel	Tidak	√	
			Peningkatan Layanan Sistem Aplikasi Perijinan (Tracking System)	Tidak	√	
	65. Kecamatan Purworejo	1	Pelayanan satu pintu untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan surat	Tidak	√	
	66. Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi	3	Pengembangan Akses Informasi Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan Sosial Media untuk Penyebar Luasan dan Kemudahan Informasi Layanan Guna Meningkatkan Minat Baca Masyarakat	Tidak	√	
			Pengembangan Pelayanan Pengelolaan Perpustakaan Secara Otomatis dengan Menggunakan Sistem Komputerisasi	Tidak	√	
			Pengembangan Pengelolaan Data Kearsipan dengan Sistem Alih Media yaitu Pengelolaan Data Kearsipan Menjadi Elektronik sehingga Memiliki Kemudahan dalam Pengelolaan dan Penelusuran Data Arsip	Tidak	√	
3	Pemerintah Kota Batu	6				
	1. Kelurahan Sisir	1	E-LUN Program Pengembangan Perekonomian Rakyat	Pernah mengikuti KOVABLIK Prov Jatim		√
	2. PDAM Kota Batu	1	SEHATI (Sistem Hitung Air Akurat dan Informatif)	Pernah mengikuti KOVABLIK Prov Jatim	√	
	3. Puskesmas Batu	1	SANTUN USILA (Peningkatan pelayanan Lansia)	Pernah mengikuti KOVABLIK Prov Jatim	√	
	4. Bag Humas Setda Kota Batu	1	AMH (Anugrah Media Humas)	Pernah mengikuti KOVABLIK Prov Jatim	√	
	5. Dinas Pariwisata	1	Ngedot Naik Dokar Gratis	Pernah mengikuti KOVABLIK Prov Jatim	√	
	6. Badan Penanggulangan Bencana Daerah	1	Elear Experiential Learning	Pernah mengikuti KOVABLIK Prov Jatim	√	

	Kota Batu					
4	Kota Mojokerto	44				
	1. Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Mojokerto	4	1. Pembinaan Kios Daging 2. Pelayanan Klinik Hewan 3. Klinik Pertanian 4. Demplot Ikan Rengkih	Pernah mengikuti lomba Kios daging tingkat provinsi Jawa Timur Juara I Tahun 2013 Tidak pernah Tidak pernah Tidak Pernah	 √ √ √	
	2. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	4	1. Jam Wajib Belajar 2. Kompetensi Dasar Keagamaan (KDK) untuk siswa SD dan SMP 3. Kampung Bahasa 4. PPDP Online	Pernah mengikuti kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (SINOVIK) Tahun 2016 Tidak Pernah Tidak Pernah Tidak Pernah	 √ √ √ √	
	3. Dinas Sosial	1	Kartu Keluarga Sejahtera	Tidak Pernah	√	
	4. Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan anak dan Keluarga Berencana	2	1. Kampung KB 2. Motivator KB	Tidak Pernah Tidak Pernah	 √ √	
	5. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	3	1. Mojokerto SENDU (Senyum di Balik Duka) 2. Pelayanan Prima (Jemput Bola) Akte kelahiran dan Kematian 3. Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota (PAKMO) berbasis Android	Tidak pernah Tidak pernah Tidak Pernah	 √ √ √	
	6. Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja	1	Pembiayaan Usaha Syariah (PUSYAR) Catatan Bekerja sama dengan BPRS dan BAZNAS	Pernah mengikuti Komperisi Inovasi Pelayanan Publik (SINOVIK) tahun 2016	√	
	7. Dinas Komunikasi dan Informatika	3	1. Terlencer Palapa Kota Mojokerto 2. Dialog interaktif 3. Kelompok Informasi Masyarakat	Tidak pernah Tidak pernah Tidak pernah	 √ √ √	
	8. Dinas Penanaman Modan dan PTSP	2	1. Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Online (SIMYANO) 2. Penyediaan Arsip Digital	Tidak pernah Tidak pernah	 √ √	

9.	Dinas Lingkungan Hidup	8	1. Wisata Edukadi di TPA	Tidak pernah	√	
			2. Bayar Pajak Pakai Sampah	Tidak pernah	√	
			3. Kampung Bersih Sehat Teduh Indah dan Aman (KASIH SETIA)	Tidak pernah	√	
			4. Cuci Sampah Rumah	Tidak pernah	√	
			5. Clean City	Tidak pernah	√	
			6. Pusat Pengaduan Masyarakat	Tidak pernah	√	
			7. Bayar Listrik Pakai Sampah	Tidak pernah	√	
			8. Beli Sembako Pakai Sampah	Tidak pernah	√	
10.	Dinas Perhubungan	2	1. Angkutan Sekolah Gratis	Tidak pernah	√	
			2. Aplikasi Smart Transport Berbasis Android	Tidak pernah	√	
11.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	2	1. Pendaftaran Surat Keterangan Terdaftar (SKT) bagi ORMAS	Tidak pernah	√	
			2. Perizinan Survai dan Penelitian	Tidak pernah	√	
12.	Badan Perencanaan Pembangunan	1	Integritas Aplikasi (Bridging)	Tidak pernah	√	
13.	UPT SMPN 7	2	1. Penyediaan Box Baca Buku di Tiap Kelas	Tidak pernah	√	
			2. Penghijauan sekolah	Tidak pernah	√	
14.	UPT SMPN 6	1	Santunan Uang Duka	Tidak pernah	√	
15.	UPT SMPN 9	5	1. Ujian Nasional Berbasis Komputer	Tidak pernah	√	
			2. Pembelajaran Berbasis IT	Tidak pernah	√	
			3. Perpustakaan Berbasis IT	Tidak pernah	√	
			4. Pembudayaan Adiwiyata	Tidak pernah	√	
			5. Pengembangan Budaya Literasi	Tidak pernah	√	
16.	UPT SMPN 5	2	1. Legalisasi Ijazah Tepat Waktu	Tidak pernah	√	
			2. Pelayanan Surat Keterangan Siswa			
17.	UPT Puskesmas Wates	1	Program Kaleng Stop Asap Rokok	Tidak pernah	√	
5.	Kota Kediri	49				
	1. Dinas Kesehatan	3	1. GEMAKIBA (Gerakan Menekan Angka Kematian Ibu dan Bayi)	Tidak Pernah mengikuti kompetisi	√	
			2. PERDU (Pendampingan Terpadu Ibu Hamil	Tidak Pernah mengikuti kompetisi	√	

			oleh Bidan, Kader dan Mahasiswa)			
			3. SI DORA (Siaga Donor Darah)	Tidak Pernah mengikuti kompetisi	√	
2.	Puskesmas Ngletih	1	GEMAS PERSADA (Gerakan Masyarakat Menuju Persalinan Aman dan Nyaman)	Tidak Pernah mengikuti kompetisi	√	
3.	Puskesmas Balowerti	1	Pengembangana Puskesmas Mampu Poned	Tidak Pernah mengikuti kompetisi	√	
4.	Puskesmas Campurejo	3	1. GERILYA (Gerakan PPIA Lindungi Semua)	Pernah mengikuti kompetisi Jambore Kader Tingkat Kota Kediri 2014	√	
			2. ONE DAY SERVICE (Pelayanan Kehamilan Terpadu Antar Poli dalam Satu Tahun)		√	
			3. GEMA CITA (Gerakan Masyarakat Cuci Tangan)		√	
5.	Puskesmas Sukorame	2	1. Loket Santun Lansia	Tidak Pernah mengikuti kompetisi	√	
			2. BIMAS (Baby Massage)	Tidak Pernah mengikuti kompetisi	√	
6.	Puskesmas Kota Wilayah Selatan	2	1. SI CANTIK (Skrining dan Konseling Calon Pengantin)	Tidak Pernah mengikuti kompetisi	√	
			2. SI MANTIK (Siswa Pemantau Jentik)	Baru dirintis Bulan Juni 2017	√	
7.	Puskesmas Kota Wilayah Utara	2	1. Kartu Pintar	Tidak Pernah mengikuti kompetisi	√	
			2. Mobil ANTEP (Mobil ANC Terpadu)	Tidak Pernah mengikuti kompetisi	√	
8.	Puskesmas Mrican	6	1. Berkaca Pada Pasien TBC-DM (Pemberdayaan Kader dalam Home Pharmac Care pada Pasien TBC-DM)	Pernah mengikuti inovasi Nakes Teladan Farmasi Tingkat Nasional Tahun 2017	√	
			2. GEBRAK (Gerakan Bebas Asap Rokok dalam Rumah)	Tidak Pernah mengikuti kompetisi	√	
			3. HANTARAN CATIN (Sehat, Aman, Pintar, Calon Pengantin)	Tidak Pernah mengikuti kompetisi	√	
			4. YOMIL (Yoga Ibu Hamil)	Tidak Pernah mengikuti kompetisi	√	

			5. RAMAL GWL	Tidak Pernah mengikuti kompetisi	√	
			6. Klinik Hipnoterapi	Tidak Pernah mengikuti kompetisi	√	
9. UPTD Puskesmas Pesantren 1	3	1. ANC Terpadu Mobile	Tidak Pernah mengikuti kompetisi	√		
		2. GERTAKBUMISA GI (Gerakan Serentak Ibu Hamil dan Gigi)	Pernah mengikuti kompetisi tenaga kesehatan teladan tahun 2016 (Juara Harapan 1)	√		
		3. GERHANA (Gerakan Pencegahan Kehamilan Anak Remaja)	Tidak Pernah mengikuti kompetisi	√		
10. UPTD Puskesmas Pesantren 2 (Dilaksanakan oleh tenaga medis, dokter umu, dokter gigi, bidan, perawat, analisis kesehatan dan gizi)	1	ANC Terpadu Mobile	Tidak Pernah mengikuti kompetisi	√		
11. RSUD Gambiran	4	1. Menurunkan kejadian kematian Ibu bersalin akibat pendarahan pasca persalinan primer di Ruang Bersalin sesuai standart pelayanan minimal sebesar 1% dalam waktu 3 bulan	Pernah mengikuti kompetisi gelar budaya kerja tingkat provinsi Jawa Timur tahun 2013	√		
		2. Menurunkan kejadian hancurnya sel darah (lysis) pada sampel pemeriksaan darah lengkap sebesar 90% dalam waktu 3bulan	Pernah mengikuti kompetisi gelar budaya kerja tingkat provinsi Jawa Timur tahun 2015	√		
		3. Menurunkan kejadian angkat kandungan akibat pendarahan pasca persalinan di ruang bersalin sebesar 90% dalam waktu 3 bulan	Pernah mengikuti kompetisi gelar budaya kerja tingkat provinsi Jawa Timur tahun 2016	√		
		4. Home Care	Tidak Pernah mengikuti kompetisi	√		
12. Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan	1	Sistem Informasi Manajemen Perencanaan Pembangunan Daerah (SIMPPD)	Tidak Pernah mengikuti kompetisi	√		

13. Satuan Polisi Pamong Praja	1	Hotline Satpol PP (Saluran SMS Pengaduan 24 Jam)	Tidak Pernah mengikuti kompetisi	√	
14. Dinas Komunikasi dan Informatika	2	1. Aplikasi Suara Warga (SURGA), kanal interaksi masyarakat Pemkot Kediri (aduan)	Tidak Pernah mengikuti kompetisi	√	
		2. Aplikasi PRODAMAS Aplikasi berbasis Android ini mendukung program pemberdayaan masyarakat yang dilaksanakan oleh bagian Pemerintahan	Tidak Pernah mengikuti kompetisi	√	
15. DISBUDPARPORA Kota Kediri	2	1. www.selomangleng.com	Tidak Pernah mengikuti kompetisi	√	
		2. www.kediritourism.net	Tidak Pernah mengikuti kompetisi	√	
16. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	1	SLOP (Sistem Layanan Otomasi Perpustakaan)	Tidak Pernah mengikuti kompetisi	√	
17. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	4	1. Penyerdehanaan prosedur perizinan	Pernah ikut kompetisi	√	
		2. Perizinan online berbasis web	Tidak Pernah mengikuti kompetisi	√	
		3. Perizinan online berbasis aplikasi android	Tidak Pernah mengikuti kompetisi	√	
		4. Pengiriman dokumen perizinan melalui kantor pos	Tidak Pernah mengikuti kompetisi	√	
18. BPPKAD	3	1. Pembayaran PBB Online	Tidak Pernah mengikuti kompetisi	√	
		2. Pembayaran PBB dengan mobil keliling	Tidak Pernah mengikuti kompetisi	√	
		3. Lelang TKD dengan aplikasi komputer	Tidak Pernah mengikuti kompetisi	√	
19. Dinas Pendidikan	1	Pembelajaran bahasa inggris gratis- English Massive (Emas) 2016	Tidak Pernah mengikuti kompetisi	√	
20. Bagian Umum (46 Kelurahan di Kota Kediri)	1	KOPI TAHU 2017	Tidak Pernah mengikuti kompetisi	√	
21. Bagian Administrasi Pembangunan	1	RATEK (Rapat Teknis) Verifikasi penelitian dokumen kegiatan konstruksi fisik secara klinik	Tidak Pernah mengikuti kompetisi	√	
22. Bagian Hukum	1	Website Multiguna	Tidak Pernah mengikuti	√	

				kompetisi		
23. Kecamatan Pesantren	1	Pembentukan Kader “CAH KEDIRI BRO” (Cara hidup sehat kendalikan diri berantas asap rokok)	Pernah mengikuti lomba kesatuan PKK-KB Kesehatan Tingkat Nasional Kategori PHBS Tahun 2017	√		
24. Kelurahan Banaran	1	Pelayanan aplikasi online RetGoo yang mencakup surat keterangan, suart keterangan SKTM, surat keterangan SKCK, dan surat keterangan Kehilangan)	Tidak Pernah mengikuti kompetisi	√		
25. Kelurahan Jamsaren	1	e-Service SIPEDAH (Sistem Pelayanan Mudah) Aplikasi untuk pelayanan penduduk	Tidak Pernah mengikuti kompetisi	√		



**POINTER BP. KEPALA BIRO ORGANISASI SETDA PROVINSI JAWA TIMUR
DALAM RANGKA
RAPAT PERSIAPAN TIM PENILAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK TINGKAT
PROVINSI JAWA TIMUR TAHUN 2017**

Tanggal 14 Agustus 2017

1. Landasan Hukum terkait penyelenggaraan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Jawa Timur Tahun 2017 adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2016 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2017 serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik dan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
2. Pemerintah Provinsi Jawa Timur akan menyelenggarakan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Provinsi tahun 2017 dan kepada inovator yang terbaik akan diberikan penghargaan oleh Gubernur Jawa Timur;
3. Pada kegiatan dimaksud setiap Perangkat Daerah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota mengusulkan maksimal 2 (dua) inovasi penyelenggaraan pelayanan publik (baik pelayanan langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat) yang terbaik setelah melalui hasil seleksi instansi/daerah masing-masing;
4. Peserta kompetisi inovasi mengirimkan inovasi yang mencakup 2 (dua) jenis berkas proposal yaitu :
 - a. Proposal inovasi pelayanan publik, penulisan dengan format :
 - Analisa Masalah;
 - Pendekatan Strategis;
 - Pelaksanaan dan Penerapan;
 - Dampak Sebelum dan Sesudah;
 - Keberlanjutan.
 - b. Proposal kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dengan format :
 - Standar Pelayanan;
 - Maklumat Pelayanan;
 - Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atau Survey Kepuasan Masyarakat (SKM);
 - Penanganan Pengaduan;
 - Sistem Informasi Pelayanan Publik.
5. Usulan Proposal tersebut disampaikan kepada Gubernur Jawa Timur melalui Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur dengan 2 (dua) sistem :
 - a. Proposal Inovasi Pelayanan Publik dikirim melalui web Jaringan Inovasi Pelayanan Publik (JIPP) Provinsi Jawa Timur dengan alamat : <http://www.jipp.jatimprov.go.id//>;
 - b. Proposal Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik dikirim ke Biro organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur lantai 4, Jalan Pahlawan 110 Surabaya. Pengajuan usulan proposal diterima oleh Panitia Kompetisi selambat-lambatnya pada tanggal 4 September 2017 untuk dilakukan seleksi administrasi.
6. Penilaian dan verifikasi oleh Tim Penilai Tingkat Provinsi Jawa Timur terhadap Inovasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang lolos seleksi administrasi akan dilaksanakan pada Bulan September 2017, sedangkan penyerahan penghargaan Gubernur Jawa Timur akan dijadwalkan pada Bulan November 2017 (mengikuti jadwal Gubernur Jawa Timur).

7. Adapun rangkaian Jadwal Pelaksanaan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Jawa Timur Tahun 2017 :

No.	Jadwal	Tanggal
1.	Pra – Pendaftaran	Mulai bulan Juni – 4 September 2017
2.	Rapat dengan Perangkat Daerah dan Kabupaten/kota	22 Agustus 2017 (tentatif menyesuaikan dengan hasil rapat tim)
3.	Pendaftaran	Paling lambat tanggal 4 September 2017
4.	Seleksi Admin Biro Organisasi	Mulai 5 September 2017 – 11 September 2017
5.	Seleksi Tim Independen	Mulai 12 September 2017 – 18 September 2017
6.	Paparan Finalis 20 di Biro Organisasi Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Timur	Mulai 19 September 2017 – 23 September 2017
7.	Penetapan Finalis 20 (cek lapangan)	Mulai 25 September 2017 – 29 September 2017
8.	Evaluasi dan penetapan TOP 12	Mulai 04 Oktober 2017 – 10 Oktober 2017
9.	Gelar Inovasi pemenang TOP 12	Akhir pertengahan Oktober/November 2017 (tentatif, menyesuaikan jadwal Bp. Gubernur Jawa Timur)

- PENILAIAN : 75% INOVASI DAN 25% KINERJA
- PENUTUPAN : GELAR ATAU SIMPOSIUM INOVASI PELAYANAN PUBLIK

8. Sehubungan dengan hal tersebut dalam rapat ini diharapkan dapat memperoleh hasil kesepakatan bersama terkait :
- a. Penggunaan teknologi informasi yang akan digunakan pada kompetisi dimaksud;
 - b. Diperoleh ketentuan teknis terkait aturan main yang digunakan pada kompetisi dimaksud;
 - c. Kesepakatan tentang jadwal rapat sosialisasi penyelenggaraan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Provinsi tahun 2017 kepada Perangkat Daerah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota.



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
SEKRETARIAT DAERAH
Jl. Pahlawan 110 Telepon 3524001 - 3524011
SURABAYA 60174

**KEPUTUSAN KEPALA BIRO ORGANISASI
SEKRETARIS DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR : 188 / / 031.3 / 2017**

T E N T A N G

**TIM KESEKRETARIATAN PENILAIAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK
JAWA TIMUR TAHUN 2017**

**KEPALA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI JAWA TIMUR**

- MENIMBANG** : a. Bahwa menindaklanjuti Surat Keputusan Gubernur Jawa Timur untuk membentuk Tim Kesekretariatan Panitia Inovasi Pelayanan Publik Jawa Timur Tahun 2017;
b. Bahwa susunan Panitia sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu membentuk Tim Penilai Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2017 dengan Keputusan Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur.
- MENINGGAT** : 1. Undang - Undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4844);
2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 15, Tambahan lembaran Negara Nomor 5357);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;

6. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Tahun 2011 Nomor 7, Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 8);
7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 17 Tahun 2016 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2017;
8. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 31 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksana Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur;
9. Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor 914/443/213.2/2016 Tanggal 27 Desember 2016 tentang Dokumen Pelaksanaan Anggaran Tahun 2017.

M E M U T U S K A N

Menetapkan,

PERTAMA

- : Membentuk Tim Kesekretariatan Penilaian Inovasi Pelayanan Publik Jawa Timur Tahun 2017, dengan susunan keanggotaan tersebut dalam Lampiran.

KEDUA

- : Menugaskan Tim Kesekretariatan Penilai sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU, untuk :
- a. Melakukan Pendampingan verifikasi dan evaluasi terhadap Inovasi Pelayanan Publik pada Penyelenggara Pelayanan Publik di Jawa Timur;
 - b. Menyiapkan kerangka acuan penilaian terhadap ketentuan evaluasi dengan mengacu pada prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
 - c. Melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Timur.

- KETIGA** : Membebaskan biaya pelaksanaan tugas Tim Penilai sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA, pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun Anggaran 2017, Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, Program (77) Penataan Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik, Kegiatan (005) Fasilitasi dalam rangka Inovasi Pelayanan Publik, Kode Rekening 5.2.1.01.01.
- KEEMPAT** : Keputusan ini dimulai berlaku sejak tanggal ditetapkan;

Ditetapkan di : Surabaya
Pada tanggal : September 2017

a.n. GUBERNUR JAWA TIMUR
Asisten Administrasi Umum
u.b.
Kepala Biro Organisasi

Drs. BUDI SUPRIYANTO, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19590416 198503 1 009

**LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA BIRO ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI
JAWA TIMUR**

Nomor : 188/ /031.3/2017
Tanggal :

**SUSUNAN KEANGGOTAAN
SEKRETARIAT TIM PENILAIAN KOMPETISI INOVASI PELAYANAN
PUBLIK PROVINSI JAWA TIMUR TAHUN 2017**

NO	JABATAN DALAM TIM	KETERANGAN JABATAN / INSTANSI
1	2	3
1.	Ketua	Kepala Bagian Tatalaksana Biro Organisasi
2.	Sekretaris	Kepala Sub Bagian Tatalaksana Pelayanan Publik
3.	Anggota	a. Kepala Sub Bagian Tata Usaha b. Kepala Sub Bagian Tatalaksana Pemerintahan c. Kepala Sub Bagian Peningkatan Kapasitas Kelembagaan d. Kepala Sub Bagian Analisis dan Formasi e. Kepala Sub Bagian Peningkatan Kinerja f. Staf Golongan III sebanyak 10 (sepuluh) orang g. Staf Golongan II sebanyak 3 (tiga) orang



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
SEKRETARIAT DAERAH
 Jl. Pahlawan 110 Telepon 3524001 - 3524011
SURABAYA 60174

**KEPUTUSAN KEPALA BIRO ORGANISASI
 SEKRETARIS DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR
 NOMOR : 188 / / 031.3 / 2017**

T E N T A N G

**TIM KESEKRETARIATAN PENILAIAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK
 JAWA TIMUR TAHUN 2017**

**KEPALA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH
 PROVINSI JAWA TIMUR**

- MENIMBANG** : a. Bahwa dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Jawa Timur untuk membentuk Tim Kesekretariatan Panitia Inovasi Pelayanan Publik Jawa Timur Tahun 2017;
- b. Bahwa susunan Panitia sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu membentuk Tim Penilai Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2017 dengan Keputusan Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur.
- MENINGAT** : 1. Undang - Undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4844);
2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 15, Tambahan lembaran Negara Nomor 5357);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;



6. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Tahun 2011 Nomor 7, Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 8);
7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 17 Tahun 2016 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2017;
8. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 31 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksana Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur;
9. Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor 914/443/213.2/2016 Tanggal 27 Desember 2016 tentang Dokumen Pelaksanaan Anggaran Tahun 2017.

M E M U T U S K A N

Menetapkan,

PERTAMA

- : Membentuk Tim Kesekretariatan Penilaian Inovasi Pelayanan Publik Jawa Timur Tahun 2017, dengan susunan keanggotaan tersebut dalam Lampiran.

KEDUA

- : Menugaskan Tim Kesekretariatan Penilai sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU, untuk :
- a. Melakukan Pendampingan verifikasi dan evaluasi terhadap Inovasi Pelayanan Publik pada Penyelenggara Pelayanan Publik di Jawa Timur;
 - b. Menyiapkan kerangka acuan penilaian terhadap ketentuan evaluasi dengan mengacu pada prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
 - c. Melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Timur.

- KETIGA** : Membebankan biaya pelaksanaan tugas Tim Penilai sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA, pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun Anggaran 2017, Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, Program (77) Penataan Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik, Kegiatan (005) Fasilitasi dalam rangka Inovasi Pelayanan Publik, Kode Rekening 5.2.1.01.01.
- KEEMPAT** : Keputusan ini dimulai berlaku sejak tanggal ditetapkan;

Ditetapkan di : Surabaya
Pada tanggal : September 2017

a.n. GUBERNUR JAWA TIMUR
Asisten Administrasi Umum
u.b.
Kepala Biro Organisasi

Drs. BUDI SUPRIYANTO, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19590416 198503 1 009

**LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA BIRO ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI
JAWA TIMUR**

Nomor : 188/ /031.3/2017
Tanggal :

**SUSUNAN KEANGGOTAAN
SEKRETARIAT TIM PENILAIAN KOMPETISI INOVASI PELAYANAN
PUBLIK PROVINSI JAWA TIMUR TAHUN 2017**

NO	JABATAN DALAM TIM	KETERANGAN JABATAN / INSTANSI
1	2	3
1.	Ketua	Kepala Bagian Tatalaksana Biro Organisasi
2.	Sekretaris	Kepala Sub Bagian Tatalaksana Pelayanan Publik
3.	Anggota	<ul style="list-style-type: none"> a. Kepala Sub Bagian Tata Usaha b. Kepala Sub Bagian Tatalaksana Pemerintahan c. Kepala Sub Bagian Peningkatan Kapasitas Kelembagaan d. Kepala Sub Bagian Analisis dan Formasi e. Kepala Sub Bagian Peningkatan Kinerja f. Staf Golongan III sebanyak 10 (sepuluh) orang g. Staf Golongan II sebanyak 3 (tiga) orang



DEVIRA TIAFANI ABADI

PROFILE

Tempat, Tanggal Lahir: Malang, 02 Maret 1996
Jenis Kelamin: Perempuan
Agama: Islam
Golongan Darah: O
Status: Belum Menikah
Kewarganegaraan: Indonesia
Alamat: Perum Surya Asri C4-03 Sidoarjo

CONTACT

PHONE
0812-4935-7379 / 0896-7722-9007
IG : tiafani.d
TW : @deviratiafani
EMAIL:
deviratiafani@gmail.com

PENDIDIKAN

FORMAL :

2000 - 2002 : TK ABA X Malang
2002 – 2008 : SD Negeri Bunul Rejo II Malang
2008 – 2011 : SMP Negeri 5 Sidoarjo
2011 – 2014 : SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo
2014 – 2018 : Universitas Brawijaya, Fakultas Ilmu Administrasi, Ilmu Administrasi Publik

NON FORMAL :

2012 : Diklat Pendidik Jurnalistik JAWA POS Surabaya
2017 : Praktek Kerja Lapangan di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur

PENGALAMAN ORGANISASI

2010 : Ketua Divisi CG Gita Spenmada
2011 : Wakil Ketua Divisi Minat dan Bakat Karang Taruna
2012 : Ketua Divisi Minat dan Bakat Karang Taruna
2014 : Staff Muda Himpunan Mahasiswa Jurusan Administrasi Publik (Humanistik)
2015 : Staff Tetap Himpunan Mahasiswa Jurusan Administrasi Publik (HUMANISTIK)
2016 : Staff Ahli Himpunan Mahasiswa Jurusan Administrasi Publik (HUMANISTIK)
2016 : Staff Ahli Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya (BEM FIA UB)

SKILLS

